EERSTE METING SLACHTOFFERMONITOR: ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS MET JUSTITIËLE SLACHTOFFER-ONDERSTEUNING

Deel 2: Openbaar Ministerie, Rechtspraak & Slachtofferhulp Nederland



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

EERSTE METING SLACHTOFFERMONITOR: ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS MET JUSTITIËLE SLACHTOFFER-ONDERSTEUNING

Deel 2: Openbaar Ministerie, Rechtspraak & Slachtofferhulp Nederland

- eindrapport -

Dr. M. Timmermans
Drs. J. van den Tillaart
Drs. G. Homburg

Amsterdam, mei 2013
Regioplan publicatienr. 2166

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 – 53 15 315
Fax : +31 (0)20 – 62 65 199

Ipsos Synovate
Koningin Wilhelminaplein 2
1062 HK Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 6070707

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan en Ipsos Synovate in opdracht van het WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie.

REGIOPLAN

VOORWOORD

In de afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de positie van slachtoffers en zijn de rechten van slachtoffers van misdrijven uitgebreid. De politie, het OM, de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland hebben hierdoor een steeds belangrijkere taak gekregen in de ondersteuning van slachtoffers. Met de slachtoffermonitor zal periodiek worden gemeten wat de ervaringen zijn van slachtoffers die te maken hebben gehad met justitiële instanties. Regioplan heeft in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie de eerste meting uitgevoerd. In een eerder deelrapport zijn de resultaten ten aanzien van de politie neergelegd. In dit tweede deelrapport wordt verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met betrekking tot de ontvangen slachtofferondersteuning van het Openbaar Ministerie, de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland. Het geheel aan resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor is beschikbaar in een factsheet.

Een groot aantal personen heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit deelrapport. Het Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland hebben adressen van een willekeurige selectie van slachtoffers ter beschikking gesteld. En uiteraard was de medewerking van slachtoffers zelf van groot belang in dit onderzoek. Zij hebben in enquêtes aangegeven hoe tevreden zij zijn over de ondersteuning door de het OM, de Rechtspraak en SHN. Wij danken alle respondenten graag voor hun medewerking aan het onderzoek.

Onze dank geldt ook voor de leden van de commissie die het onderzoek heeft begeleid:
- mw. dr. Ineke Stoop (Sociaal en Cultureel Planbureau, voorzitter)
- mw. mr. drs. Tasnim van den Hoogen-Saleh (Directie Sanctie- en Preventiebeleid)
- dhr. drs. Wieger van der Heide (Inspectie Veiligheid en Justitie)
- dhr. drs. Erik Lanting (Openbaar Ministerie, Parket-Generaal)
- dhr. drs. Tom Claassen (VTS Politie Nederland) opgevolgd door:
  dhr. mr. Arijan Doeser (VTS Politie Nederland)
- mw. dr. Sonja Leferink (Slachtofferhulp Nederland)
- mw. dr. Suzan Verberk (Raad voor de Rechtspraak)
- dhr. dr. Antony Pemberton (Universiteit van Tilburg, Intervict)
- mw. drs. Annemarie ten Boom (ministerie van Veiligheid en Justitie, WODC)

Wij danken de leden van de begeleidingscommissie voor de kundige en betrokken wijze waarop ze het onderzoek hebben begeleid.

Ger Homburg
projectleider

INHOUDSOPGAVE

MANAGEMENTSAMENVATTING

Voor u ligt de rapportage van de eerste meting van de slachtoffermonitor (deel II). In dit rapport wordt verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning, verleend door het Openbaar Ministerie (OM), de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland (SHN). De Rechtspraak is in het onderzoek betrokken omdat ook respectvolle omgang van slachtoffers en diens rechten tijdens de rechtszitting een belangrijke plek hebben gekregen in de justitiële slachtofferondersteuning. Andere instanties die een belangrijke taak vervullen in slachtofferondersteuning zijn het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De huidige monitor richt zich behalve op het OM, de Rechtspraak en SHN ook op justitiële slachtofferondersteuning verleend door de politie. Ervaringen met betrekking tot justitiële slachtofferondersteuning verleend door deze instantie zijn in een apart deelrapport beschikbaar (M. Timmermans, J. van den Tillaart & G. Homburg, 2012). Daarnaast worden de belangrijkste resultaten van de slachtoffermonitor als geheel in een factsheet gepresenteerd.

Aanleiding slachtoffermonitor

In de afgelopen jaren is er toenemende aandacht voor het verbeteren van de positie van slachtoffers. Dit is tot uitdrukking gekomen in zowel nieuwe rechten voor slachtoffers, zoals het spreekrecht in strafzittingen, als in initiatieven tot een efficiëntere werkwijze binnen de justitiële slachtofferondersteuning, in de vorm van vernieuwde slachtofferloketten. In deze loketten werken medewerkers van de drie belangrijkste partijen, de politie, het OM en SHN, met elkaar aan justitiële slachtofferondersteuning. Het ministerie van Veiligheid en Justitie hecht er waarde aan de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning in kaart te brengen en daarmee vast te stellen waar verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Er is daarom besloten om periodiek de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van het slachtoffer te meten.

Methode

Er is een willekeurige steekproef getrokken van slachtoffers die in de periode 1 mei 2012 tot 1 juli 2012 als slachtoffer van een delict bij het OM geregistreerd waren (OM-steekproef) en personen aan wie de dienstverlening in de periode 1 februari 2011 tot 1 juni 2011 bij SHN is afgesloten (SHN-steekproef). Daarbij zijn adressen van bedrijven, adressen uit het buitenland, en van personen onder de twaalf jaar buiten beschouwing gelaten. De verdeling van cases per delictcategorie is: geweld 41%, vermogen 40% en

openbare orde en vernieling 19% in de OM-steekproef en vermogen 51% en geweld 49% in de SHN-steekproef.

Er is gebruikgemaakt van een vragenlijst bestaande uit items (aspecten) die ervaringen met slachtofferondersteuning verleend door OM, de Rechtspraak en SHN in kaart brengen. In totaal hebben 508 personen de vragenlijst ingevuld, van wie 336 via een webenquête en 172 via een telefonische enquête. De totale respons komt neer op 23 procent (508 van de 2253 uitgenodigde personen). De dataverzameling heeft in de maanden februari, maart en april 2012 plaatsgevonden.

In dit rapport beschrijven we de ervaringen van slachtoffers aan de hand van de aspecten van slachtofferondersteuning die in de vragenlijst aan bod zijn gekomen. De afzonderlijke aspecten kunnen worden gegroepeerd naar een aantal thema's, of overkoepelende onderdelen van justitiële slachtoffer-ondersteuning per organisatie. Deze overkoepelende resultaten hebben betrekking op:

Voor het Openbaar Ministerie

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Informatieverstrekking:* de mate waarin medewerkers het slachtoffer informeren over ontwikkelingen in de zaak en vervolg van het proces.
3. *Inspraak/schadeherstel*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin ondersteuning is geboden in het vergoeden van schade.
4. *Veiligheid*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid, waaronder ook de inzet op de vervolging en veroordeling van de dader.

Voor de Rechtspraak

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Functioneren rechter*: de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandelt.

Voor Slachtofferhulp Nederland

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Ondersteuning*: de mate waarin slachtoffers informatie en advies ontvangen met betrekking tot (juridische) ondersteuning.
3. *Veiligheid/emotionele steun*: de mate waarin slachtoffers zich veiliger voelen en in emotionele zin gesteund voelen.

Aan de hand van statistische toetsen is onderzocht of ervaringen tussen groepen slachtoffers (op basis van persoons- of zaakskenmerken) van elkaar afwijken. Resultaten wijken statistisch significant van elkaar af bij een significantieniveau <.05. Deze monitor heeft niet tot doel om de ervaringen van slachtoffers en verschillen tussen groepen te duiden.

Responsgroep

Ongeveer de helft van de responsgroep (N=508) is man (51%). De leeftijd van de respondenten loopt uiteen van 13 tot 89 jaar. De gemiddelde leeftijd is 47 jaar. De meeste respondenten zijn tussen de 31 en 60 jaar oud (57%). Bijna drie op de tien respondenten is hoger opgeleid (28%), bijna vier op de tien is middelbaar opgeleid (38%) en een derde (34%) heeft een lagere opleiding genoten. De grote meerderheid is afkomstig uit Nederland (net als hun ouders), terwijl tien procent niet in Nederland werd geboren.

We stelden de groep weigeraars (personen die niet wensten deel te nemen aan het onderzoek) één enkele vraag over slachtofferondersteuning. We noemen dit een centrale vraag procedure, waardoor het mogelijk is toch enige vergelijk te maken in de beleving van slachtofferondersteuning door slachtoffers die wel en die niet deelnamen aan het onderzoek.
De groep weigeraars is voor zowel de OM-steekproef als de SHN-steekproef gelijk aan de responsgroep wat betreft het oordeel met betrekking tot slachtofferondersteuning. Wat betreft dit oordeel moeten we uiteraard voorzichtig zijn: de bevinding dat weigeraars géén afwijkend oordeel vellen over slachtofferondersteuning is slechts op één vraag gebaseerd die zowel aan respondenten en weigeraars werd gesteld (o.b.v. de centrale vraag procedure). Op grond van de centrale vraag procedure zijn er dus op voorhand geen aanwijzingen gevonden voor een vertekening in de resultaten door de samenstelling van de responsgroep. Er was wel sprake van een lichte afwijking in de non-respons van SHN op basis van geslacht (vaker mannen) en leeftijd (gemiddeld jonger) en in de non-respons van OM op basis van delicttype (vaker slachtoffers geweldsdelicten). Echter, de verschillen tussen de responsgroep en non-responsgroep op deze aspecten zijn klein, waardoor er op voorhand geen redenen zijn om aan te nemen dat de resultaten van het onderzoek worden vertekend door een selectieve uitval van respondenten.

Algemene ervaringen slachtoffers

Ervaringen van slachtoffers op de ontvangen slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN zijn overwegend positief. Een ruime meerderheid van de slachtoffers is positief over de wijze waarop deze drie organisaties hen bejegenen. Bij het OM specifiek zien we dat een meerderheid de informatieverstrekking positief waardeert maar dat minder dan de helft van de slachtoffers positief is over de mate van inspraak en schadeherstel en de geboden veiligheid door het OM. Verder blijkt dat een ruime meerderheid van de slachtoffers positief is over de ondersteuning van SHN maar dat een minderheid positief is over de mate waarin SHN veiligheid en emotionele steun biedt. Het functioneren van de rechter wordt door een meerderheid positief gewaardeerd.

Belangrijkste aspecten

Slachtoffers die te maken krijgen met slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN, geven aan dat zij aan de volgende specifieke aspecten van de ondersteuning het allergrootste belang hechten (gebruikte definitie van 'allergrootste belang': 75% geeft de hoogste belangscore 5 en minder dan 2% geeft de laagste belangscore 1):

- vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan (OM, rechter en SHN);
- het gevoel geven dat zij u serieus nemen (OM, rechter en SHN);
- uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft (OM en SHN);
- voldoende doen om de dader te vervolgen (OM);
- voldoende doen om de dader te veroordelen (OM);
- voldoende doen om de dader te berechten (rechter);
- voldoende doen om de dader te straffen (rechter);
- onpartijdig zijn (rechter);
- deskundig zijn (rechter);
- belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal (SHN);
- u professioneel behandelen (SHN);
- informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank (SHN).

Afgaand op de ervaringen die slachtoffers hebben met de aspecten van slachtofferondersteuning die zij het belangrijkst vinden, is het mogelijk om aandachtspunten en sterke punten in de dienstverlening te benoemen. Aandachtspunten in de slachtofferondersteuning door het OM zijn: slachtoffers het gevoel geven dat zij serieus worden genomen, uitleggen waar zij als slachtoffer recht op hebben, voldoende doen om de dader te vervolgen en/of te veroordelen. De overige bovengenoemde 'belangrijkste aspecten' zijn sterke punten. Aandachtspunten bij de Rechtspraak zijn het berechten en het bestraffen van de dader, overige bovengenoemde aspecten zijn sterke punten. In de dienstverlening van SHN zijn geen aandachtspunten/verbeterpunten te identificeren en zijn alle belangrijkste aspecten aan te duiden als sterke punten.

Verschillen in ervaringen

Naast het algemene beeld van ervaringen met slachtofferondersteuning, besteedt dit rapport aandacht aan verschillen in ervaringen tussen groepen slachtoffers. Enerzijds is gekeken welke significante verschillen in ervaringen er met justitiële slachtofferondersteuning zijn op grond van persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd (3 categorieën) en opleiding (3 niveaus), anderzijds op grond van enkele zaakskenmerken, namelijk delictcategorie en twee 'uitkomsten' van het proces: de mate waarin schade werd vergoed en de vraag of er een dader is vervolgd.

Geslacht
Er zijn weinig verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de ervaringen met slachtofferondersteuning. Alleen ten aanzien van het functioneren van de rechter is er een verschil tussen mannen en vrouwen, waarbij vrouwen positiever over oordelen dan mannen. Dit geldt eveneens voor vijf specifieke aspecten van slachtofferondersteuning door de rechter (informatie geven, deskundigheid, gevoel geven serieus te worden genomen, begrip tonen, voldoende doen om de dader te bestraffen).

Leeftijd
Er zijn verschillen op een aantal overkoepelende onderdelen van slachtoffer-ondersteuning door het OM (inspraak/schadeherstel en bejegening) en op een elftal specifieke aspecten. Doorgaans is het beeld dat slachtoffers die 60 jaar en ouder zijn, positievere (of minder negatieve) ervaringen hebben met de slachtofferondersteuning dan slachtoffers in andere leeftijdsgroepen.
Er zijn geen verschillen in de ervaringen van de verschillende leeftijdsgroepen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van de rechter en SHN.

Opleiding
Op drie aspecten verschillen de ervaringen van slachtoffers met een verschillend opleidingsniveau. Lageropgeleiden zijn positiever dan hoog-opgeleiden over ‘het laten weten van redenen voor de beslissing’ door het OM en ‘het geven van juridische ondersteuning’ door SHN. Daarnaast zijn personen met een middelbare opleiding positiever dan lageropgeleiden over ‘het gevaar van herhaling op slachtofferschap verkleinen’ door de rechter.

Delict
Respondenten die slachtoffer zijn geworden van een vermogensdelict, een geweldsdelict of een ‘openbare orde’-delict, verschillen niet van elkaar in hun ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning verleend door het OM, de Rechtspraak en SHN.

Schadevergoeding
Het algemene beeld is dat slachtoffers die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, positievere (of minder negatieve) ervaringen melden dan slachtoffers die geen schadevergoeding hebben ontvangen en/of respondenten die een gedeeltelijke schadevergoeding hebben ontvangen. Deze verschillen doen zich voor in ervaringen met slachtofferondersteuning van zowel het OM, de rechter als SHN.

Vervolging
Ook tussen de groep slachtoffers van zaken waar een dader werd vervolgd en de groep slachtoffers van zaken waarin dat niet het geval was, zijn er veel verschillen in de ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning. Slachtoffers van zaken waarin geen dader is vervolgd zijn in het algemeen

negatiever over de slachtofferondersteuning van het OM en SHN dan slachtoffers van zaken waarin wel een dader is vervolgd.

Strafoplegging
Slachtoffers in wiens zaak wel een dader is gestraft, oordelen *minder negatief* over slachtofferondersteuning door het OM en de rechter dan slachtoffers in wiens zaak geen dader is gestraft. Bovendien blijkt dat slachtoffers die vinden dat de opgelegde straf licht is, *negatiever* oordelen over de verschillende vormen van slachtofferondersteuning van het OM en de rechter dan slachtoffers die oordelen dat de opgelegde straf zwaar(der) is.

Participatiegraad
Slachtoffers die veel gebruik hebben gemaakt van participatiemogelijkheden in het proces, zijn *positiever* in hun ervaringen met het OM en SHN. De ervaringen met de Rechtspraak verschillen nauwelijks naar mate van participatie.

Verschillen in belangrijke aspecten

Ook ten aanzien van het belang dat slachtoffers hechten aan de aspecten van slachtofferondersteuning zijn er verschillen tussen groepen geconstateerd. Hierbij is gekeken naar de persoonskenmerken, geslacht, leeftijd en opleiding en daarnaast delictcategorie.

Geslacht
Vrouwen hechten meer belang aan de meeste aspecten dan mannen. Opmerkelijk is dat deze verschillen tussen vrouwen en mannen zich in veel grotere mate (bij meer aspecten) voordoen bij het OM dan bij de Rechtspraak en SHN.

Leeftijd
Waar het gaat om het belang dat slachtoffers aan specifieke vormen van slachtofferondersteuning hechten, blijkt dat de groep respondenten van 60 jaar en ouder een groter belang hecht aan verschillende aspecten van slachtoffer-ondersteuning door zowel het OM, de rechter als SHN dan jongere leeftijds-groepen.

Opleiding
Alhoewel slachtoffers in verschillende opleidingscategorieën niet verschillen in de ervaringen die zij opdeden met slachtofferondersteuning, blijkt dat er wel verschillen zijn in het belang dat zij hechten aan de diverse vormen van slachtofferondersteuning. In het algemeen geldt dat lager opgeleide slacht-offers meer belang hechten aan de meeste aspecten van slachtoffer-ondersteuning dan dit het geval is voor hoger opgeleide respondenten en meestal ook middelbaar opgeleide respondenten.

Delict
De resultaten gesplitst naar delictcategorie wijzen uit dat slachtoffers van geweldsdelicten meer belang hechten aan een zestal specifieke aspecten van slachtofferondersteuning dan slachtoffers van vermogensdelicten en/of slachtoffers van openbare orde en vernielingsdelicten. Het grootste verschil met betrekking tot de dienstverlening van het OM doet zich voor bij slachtoffers van geweldsdelicten, die er meer belang aan hechten dat medewerkers van het OM het gevoel van angst verkleinen. Bij SHN is het grootste verschil dat slachtoffers van geweldsdelicten meer dan anderen er belang aan hechten dat medewerkers van SHN het slachtoffer beleefd behandelen.

Participatiegraad
Respondenten die in sterke mate participeerden in het strafproces, hechten doorgaans *meer belang* aan een aantal aspecten dan respondenten die minder of niet participeerden. Dit geldt voor een aantal aspecten van de slachtofferondersteuning door het OM, SHN en de Rechtspraak.

1 INLEIDING

Voor u ligt het deelrapport '*Eerste meting slachtoffermonitor: ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2: Openbaar Ministerie, de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland*'. Het ministerie van Veiligheid en Justitie hecht er waarde aan de ervaringen met justitiële slacht-offerondersteuning vanuit het perspectief van slachtoffers periodiek te meten. Dit rapport is het resultaat van de eerste meting van de zogenaamde slacht-offermonitor.

De huidige monitor richt zich op slachtofferondersteuning verleend door politie, SHN, OM en de Rechtspraak. De resultaten ten aanzien van de politie zijn in deelrapport 1 neergelegd (M. Timmermans, J. van den Tillaart, G. Homburg (2012)). Zoals de titel van het rapport vermeldt, wordt in dit tweede deelrapport uitsluitend verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning door het OM, de rechtspraak en SHN. Een samen-vatting van het geheel aan resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor is beschikbaar in de factsheet 'Monitor slachtofferondersteuning'.

1.1 Aanleiding slachtoffermonitor

1.1.1 Justitiële slachtofferondersteuning en de monitor

In de afgelopen jaren is de aandacht voor slachtofferondersteuning sterk toegenomen. De aanvankelijke nadruk op emotionele en praktische ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland (SHN) is uitgebreid met verschillende vormen van slachtofferondersteuning, die het gebruik van nieuwe rechten door slachtoffers (zoals de schriftelijke slachtofferverklaring en het spreekrecht) moeten faciliteren en bevorderen. De verankering van de rechten van slachtoffers in de Wet versterking positie van het slachtoffer in het strafproces is hierbij een mijlpaal.

De justitiële ondersteuning wordt door verschillende organisaties aangeboden, waarvan SHN, de politie en het OM de belangrijkste zijn. Er zijn initiatieven genomen om de kwaliteit van de justitiële ondersteuning (en de efficiëntie van het werkproces) te verbeteren door de vorming van de vernieuwde slachtofferloketten, waarin de drie partijen intensief samenwerken. De Rechtspraak is in het onderzoek betrokken, omdat ook respectvolle omgang van slachtoffers en diens rechten tijdens de rechtszitting een belangrijke plek hebben gekregen in de justitiële slachtofferondersteuning.

1.1.2 De slachtoffermonitor

Er is besloten om periodiek de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van het slachtoffer te meten. Hiervoor is door INTERVICT, in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie (WODC) een vragenlijst ontwikkeld.[1]

Regioplan heeft in samenwerking met Ipsos Synovate met behulp van deze vragenlijst een eerste grootschalige meting uitgevoerd onder personen, die in 2011 (politie en SHN) of 2012 (OM) slachtoffer zijn geworden van een delict en naar aanleiding daarvan contact hebben gehad met justitiële instanties (in dit deelrapport: het OM, de Rechtspraak en SHN). De ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning zijn in kaart gebracht. Ook wordt nagegaan welk belang slachtoffers hechten aan diverse aspecten van de slachtofferondersteuning. Het is de bedoeling om de meting om de drie à vier jaar te herhalen, vandaar dat we spreken van een *monitor* slachtofferondersteuning.

1.1.3 Onderzoeksvragen (eerste meting)

Het huidige onderzoek betreft de eerste meting van de slachtoffermonitor. De resultaten van deze meting moeten antwoord geven op de onderstaande onderzoeksvragen. In de huidige rapportage zal uitsluitend verslag worden gedaan van de resultaten, die betrekking hebben op ervaringen van respondenten met slachtofferondersteuning verleend door het OM, de Rechtspraak en SHN.

I. Ervaringen van slachtoffers

1. Wat zijn anno 2011 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning? (rapportage ervaringsgegevens)
2. Welke aspecten en onderdelen van de slachtofferondersteuning vinden slachtoffers het belangrijkst?
3. Waar zijn de grootste kwaliteitsproblemen te vinden, dat wil zeggen aspecten en onderdelen waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee hun ervaringen niet goed zijn?

II. Ervaringen gesplitst naar persoonskenmerken en zaakskenmerken

4. Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende persoonskenmerken leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en herkomst (geboorteland/geboorteland ouders)?
5. Hechten slachtoffers met verschillende persoonskenmerken belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de slachtofferondersteuning?

[1] Zie: Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg (2009). INTERVICT/Prismaprint Tilburg. En: Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

6. Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende delictcategorieën (geweld, vermogen, en openbare orde en veiligheid)?
7. Hechten slachtoffers van verschillende delictcategorieën belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de justitiële slachtoffer-ondersteuning?
8. In hoeverre verschillen de ervaringen en belangscores van slachtoffers die in sterke mate in het strafproces hebben geparticipeerd (door gebruikmaking van spreekrecht, een schriftelijke slachtofferverklaring, voeging, een officiersgesprek of een slachtoffer-dadergesprek) en slachtoffers die niet of weinig hebben geparticipeerd?
9. In welke mate en in welke richting is er samenhang tussen de (gepercipieerde) uitkomst(en) van het strafproces (schadevergoeding, vervolging en bestraffing dader, oordeel over de sanctie) en de ervaringen die slachtoffers in dat proces hebben opgedaan?

III. Respons en non-respons

10. Op welke kenmerken wijken de respondenten van het onderzoek af van de weigeraars? Wat is er bekend over een eventueel afwijkend oordeel over de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning tussen respondenten en weigeraars?

1.2 Methode

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van de methodische aanpak van de eerste meting in de slachtoffermonitor, en specifiek met betrekking tot het deel van het OM, de Rechtspraak en SHN. We gaan hieronder achtereenvolgens in op de steekproeftrekking, de vragenlijst en tot slot de wijze van datacollectie onder respondenten afkomstig uit de registraties van het OM en SHN.

1.2.1 Steekproeftrekking

Doelgroep

De huidige monitor richt zich op justitiële slachtofferondersteuning aangeboden door de politie, het OM, de Rechtspraak en SHN. Potentiële respondenten zijn bij de politie (zie deelrapport 1), het OM en SHN geworven, waar steekproeven van slachtoffers zijn getrokken uit de registraties van de instanties[2]. De *totaal bereikte* steekproef omvat 1017 respondenten, waarvan 509 personen op basis van politieregistraties, 256 personen op basis van OM-registraties en 252 personen afkomstig uit de SHN-populatie.

[2] De steekproef van parket Rotterdam kon niet op tijd in het juiste format worden aangeleverd en is daarom niet meegenomen in het onderzoek.

Steekproefinstructie
Het WODC heeft als opdrachtgever de steekproefinstructie verzorgd bij de politie, OM en SHN. De steekproef werd vervolgens door de organisaties zelf getrokken. De instructies daarbij waren dat er een willekeurige steekproef moest worden genomen van het benodigd aantal cases per delictcategorie (geweld, vermogen en openbare orde en vernieling, zie verderop onder het kopje 'stratificatie'). De delictindeling per categorie is opgenomen in bijlage 1. Cases werden gevormd door zaken waarbij een slachtoffer was betrokken. Indien er bij een zaak meerdere slachtoffers stonden geregistreerd, was de instructie om de eerstgenoemde persoon op te nemen in de steekproef. Voor de drie steekproefkaders geldt daarnaast dat cases met adressen in het buitenland, adressen van niet-natuurlijke personen (bedrijven en instellingen) en cases van personen jonger dan twaalf jaar zijn verwijderd uit de bronbestanden. Vervolgens werden de benodigde naw-gegevens waar nodig en mogelijk door de instantie zelf toegevoegd aan het steekproefbestand. Zaken in de steekproef van SHN betreffen (natuurlijke) personen aan wie de dienstverlening in de periode 1 februari 2011 tot 1 juni 2011 bij SHN is afgesloten. Het gaat om slachtoffers die gebruik hebben gemaakt van SHN diensten 'schade verhalen via voegen', 'begeleiden strafproces' of 'opstellen SSV/spreekrecht'.
Personen in de steekproef van het OM betreffen zaken die in de periode 1 mei 2012 tot 1 juli 2012 bij het OM afgedaan werden.

Stratificatie
In tabel 1.1 wordt duidelijk hoe de delictcategorieën vermogen, openbare orde en vernieling, en geweld zijn verdeeld over de ingeschreven zaken bij het OM. De verdeling van delicttypen in de aangiften bij het OM is enigszins scheef, met 44 procent vermogensdelicten, 22 procent openbare orde en vernielingsdelicten en 34 procent geweldsdelicten.

Tabel 1.1 Populatiegegevens voor OM steekproef

Bij OM ingeschreven rechtbankzaken	Aantal (populatie)	Percentage (populatie)	Steekproef % (aantal)
Vermogen	62.263	44%	40% (103)
Openbare orde en vernieling	31.072	22%	19% (49)
Geweld	49.298	34%	41% (104)
Totaal	142.633	100%	100% (256)

Bron: CBS, periode 2008

In de registratie van SHN letten we alleen op de slachtoffers van geweldsdelicten en vermogensdelicten voor (slachtoffers van openbare orde en veiligheidsdelicten die door SHN worden bediend vallen buiten de doelgroep van dit onderzoek). De verdeling op basis van het jaarverslag (2010) is 40 procent vermogensdelicten en 60 procent geweldsdelicten.

Tabel 1.2 Populatiegegevens voor SHN steekproef

Bij SHN ingeschreven slachtoffers van delicten	Aantal (populatie)	Percentage (populatie)	Steekproef % (aantal)
Vermogen	51.861	40%	51% (129)
Openbare orde en vernieling	NVT	NVT	NVT
Geweld	81.032	60%	49% (123)
Totaal	132.893	100%	100% (252)

Bron: jaarverslag SHN 2010

Om ervoor te zorgen dat enerzijds de verschillende delictcategorieën goed vertegenwoordigd zijn in de steekproeven en anderzijds de aantallen hoog genoeg zijn om over de verschillende slachtoffers in de delictcategorieën statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen, was het nodig om de steekproeven te stratificeren naar type delict. De gestratificeerde steekproef van het OM moest uit 40 procent vermogensdelicten bestaan, uit 20 procent openbare orde en vernielingsdelicten en uit 40 procent geweldsdelicten. De gestratificeerde steekproef van SHN moest uit 50 procent geweldsdelicten bestaan en 50 procent vermogensdelicten.

Weging

De respons die uiteindelijk met de gestratificeerde steekproef is verkregen, is teruggewogen naar de oorspronkelijke verdeling van delicten zoals die in de algemene bevolking voorkomt. Gebeurt dit niet, dan wegen de resultaten van slachtoffers van geweldsdelicten iets te zwaar mee (in de OM steekproef is 40% van de respondenten slachtoffer van een geweldsdelict, terwijl dit feitelijk 34% is in de OM-populatie). Per steekproef (SHN, OM) zijn per delictcategorie weegfactoren berekend door het absolute aandeel van een delictcategorie in de populatie te delen door het absolute aandeel van dat type in de steekproef. Tabellen 1.2 en 1.3 laten de gebruikte weegfactoren zien.

Tabel 1.2 Weegfactoren voor OM steekproef

OM	Populatie	Steekproef	Weegfactor (=aandeel populatie/ aandeel steekproef)*
Vermogen	44%	40%	1,08
Vernieling en openbare orde	22%	19%	1,14
Geweld	34%	41%	0,85

* Om afrondingsverschillen te voorkomen, is de weegfactor niet berekend met het genoemde aandeel in percentages, maar met het aandeel in oorspronkelijke absolute aantallen (niet vermeld omwille van overzichtelijkheid).

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 1.3 Weegfactoren voor SHN steekproef

SHN	Populatie	Steekproef	Weegfactor (=aandeel populatie/ aandeel steekproef)*
Vermogen	40%	51%	0,76
Geweld	60%	49%	1,25

* Om afrondingsverschillen te voorkomen, is de weegfactor niet berekend met het genoemde aandeel in percentages, maar met het aandeel in oorspronkelijke absolute aantallen (niet vermeld omwille van overzichtelijkheid).
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De betekenis van bijvoorbeeld de weegfactor van 0,76 voor vermogen (SHN) is dat de antwoorden van slachtoffers van vermogensdelicten voor 'slechts' 0,76 keer (minder dan 1 dus) 'meetellen'. Een weegfactor van 1,25 voor geweld (SHN) betekent dat de antwoorden van slachtoffers van geweldsdelicten voor 1,25 keer 'meetellen'. Weegfactoren mogen overigens niet te groot zijn: een aandeel van 5 procent in een steekproef kan niet worden opgeblazen tot 50 procent. Alle resultaten in dit rapport zijn tot stand gekomen op de gewogen data, tenzij anders wordt vermeld.

De toepassing van het wegen van de data heeft tot gevolg dat het aantal waarnemingen waarop groepsgemiddelden (bijvoorbeeld mannen en vrouwen) zijn gebaseerd, wijzigt ten opzichte van het oorspronkelijke aantal waarnemingen in subgroepen in dit onderzoek. Dit is aan de orde in de tabellen in hoofdstuk 3 en 4. De oorspronkelijke aantallen binnen de subgroepen zijn terug te vinden in paragraaf 1.3 (respons en nonrespons).

1.2.2 Vragenlijst

Er zijn feitelijk twee (identieke) vragenlijsten gebruikt, een voor het online veldwerk en een voor het telefonische veldwerk. De vragenlijst is in eerste instantie ontwikkeld door INTERVICT[3] en voor de eerste meting van deze monitor door Regioplan op punten aangepast. De lijst bestaat uit blokken met vragen, bedoeld voor verschillende respondentgroepen: een blok is bedoeld voor respondenten die recente ervaringen hebben opgedaan met de politie, een voor respondenten die recente ervaringen hebben opgedaan met het OM en een blok voor respondenten die met SHN in aanraking zijn gekomen. Ook is er een blok met vragen voor respondenten die met de Rechtspraak te maken hebben gehad. De vragenlijst bevat verder een vast deel van vragen die voor alle respondenten (van politie, OM en SHN) zijn bedoeld. Zie de volledige vragenlijst in bijlage 2. De gemiddelde invultijd van de online vragenlijst bedroeg 22 minuten (OM), de gemiddelde gespreksduur telefonisch 30 minuten (OM). Voor SHN-respondenten duurde het online invullen van de vragenlijst gemiddeld 27 minuten en het telefonische interview gemiddeld 38 minuten.

[3] Zie: Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg (2009). INTERVICT/Prismaprint Tilburg. En: Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

1.2.3 Dataverzameling en steekproefverantwoording

Werkwijze dataverzameling

Bij de uitvoering van het veldwerk zijn twee dataverzamelingsmethoden gebruikt: online en telefonisch. De werkwijze was hierbij als volgt. In eerste instantie is het onderzoek per brief aangekondigd door het ministerie van Veiligheid en Justitie (OM-respondenten) en door Slachtofferhulp Nederland (SHN-respondenten). Bij personen jonger dan achttien jaar is ook een brief ter attentie van de ouder/verzorger gestuurd. Een voorbeeld van de beide aankondigingsbrieven is te vinden in bijlage 3 (OM-respondenten) en bijlage 4 (SHN-respondenten). Bij de brief was een non-responskaartje gevoegd, waarmee mensen zich konden afmelden voor het onderzoek. Nadat de schriftelijke afmeldingen (en telefonische weigeringen) waren verwerkt, is bepaald welke steekproefomvang voor het veldwerk benodigd zou zijn. Hierbij is een deel van de (ruime) beschikbare steekproef (op willekeurige basis) apart gezet en niet meer gebruikt voor het onderzoek. De resterende personen zijn door middel van een brief uitgenodigd om online aan het onderzoek deel te nemen. De uitnodigingsbrieven (OM en SHN) zijn als bijlage 5 opgenomen. De uitzet is in twee fasen gedaan om tot een optimale respons te komen. In eerste instantie is slechts een deel van de bruto beschikbare steekproef benaderd. Van deze steekproef is de respons bijgehouden en zowel totaal als per relevante subgroep geanalyseerd. Op basis van deze analyse is een tweede steekproef uitgezet, waarbij per stratum het benodigde aantal records is geselecteerd. Onderzoeksbureau Ipsos Synovate voerde de datacollectie uit in de maanden februari t/m april 2012 (SHN-steekproef) en in de maanden januari 2013 t/m maart 2013 (OM-steekproef).

Om de respons positief te beïnvloeden, is de respondenten een incentive aangeboden. Zij konden kiezen tussen een bedrag van 5 euro op eigen rekening of een donatie van dat bedrag aan een goed doel. 56 procent van de respondenten koos voor de donatie aan een goed doel, 41 procent voor het bedrag op eigen rekening en 3 procent zag van een incentive af.

Aantallen

Er waren na de steekproeftrekking complete adresgegevens van 3642 personen beschikbaar. Echter, in verband met *oversampling* is het onderzoek in totaal bij 2253 respondenten (zoals gezegd in 2 fasen) schriftelijk aangekondigd (zie tabel 1.3, kolom totaal). Hiervan meldden 429 personen zich na aankondiging af via een bijgevoegde non-responskaart.[4] In totaal zijn vervolgens 1824 personen schriftelijk uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Tijdens de telefonische benadering meldden nog eens 219 personen zich af voor deelname. De maximaal haalbare respons werd daarmee teruggebracht naar 1605 personen. In totaal hebben uiteindelijk 508 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Van hen heeft 66 procent de vragenlijst online ingevuld, de overige respondenten namen deel aan een

[4] Of de brief werd retour gezonden.

telefonisch interview. Het behaalde responspercentage ligt op 23 procent (508 respondenten van de 2253 slachtoffers in de netto steekproef).[5]

Tabel 1.3 Steekproef en gerealiseerde respons (OM en SHN)

	Aantal			%
	OM	SHN	Totaal	
Complete records in bronbestand	2050	1592	3642	
Niet betrokken wegens oversampling	723	666	1389	
Aantal aankondigingen (netto steekproef)	1327	926	2253	100%
Niet uitgenodigd wegens afmelding na aankondiging	176	253	429	19% van 2253
Aantal uitnodigingen verstuurd	1151	673	1824	
Afgemeld na telefonische benadering	121	98	219	10% van 2253
Maximaal haalbare respons	1030	575	1605	
Gerespondeerd	256	252	508	23% van 2253
Online gerespondeerd	187	149	336	66% van 508
Telefonisch gerespondeerd	69	103	172	34% van 508
Geen deelname (% van maximaal haalbare respons)	774	323	1097	68% van 1605
Geen doelgroep (zegt geen contact OM/SHN te hebben gehad)	81	73	154	
Zegt online ingevuld te hebben of zal dat doen (niet gedaan)	57	39	96	
Verkeerd telefoonnummer/afgesloten lijn	169	70	239	
Geen gehoor (na 10 belpogingen)	42	24	66	
Antwoordapparaat (na 10 belpogingen)	72	19	91	
Overig	353	98	425	

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

1.3 Respons en non-respons

1.3.1 Kenmerken responsgroep en non-responsgroep

Responsgroep

De helft van de responsgroep is man (51%). De leeftijden van de respondenten lopen uiteen van 13 tot 89 jaar. De gemiddelde leeftijd is 47 jaar (SD=16 jaar).[6] Voor de analyses zijn we geïnteresseerd in een ‘jongere groep’ tot 30 jaar, in een volwassen groep van 31 tot 60 jaar en een groep ‘ouderen’ vanaf 60 jaar. Tabel 1.4 laat de verdeling over deze drie groepen zien. Meer dan de helft van de respondenten is tussen 31 en 59 jaar oud.

[5] De responspercentages gesplitst naar delictcategorie zijn: 19 procent (geweld), 36 procent (vermogen) en 21 procent (openbare orde en vernieling).

[6] De gemiddelde leeftijd van respondenten uit de OM-steekproef is 39 jaar (SD= 16,5 jaar) en van respondenten in de SHN-steekproef 54,5 jaar (SD=12 jaar).

Tabel 1.4 Verdeling leeftijdscategorieën

Leeftijdscategorie	Aantal	%
13-30 jaar	93	19
31-59 jaar	286	57
60+ jaar	122	24
Totaal	501	100
Geen antwoord	*7*	
Totaal	*508*	

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 1.5 geeft een overzicht van de hoogst voltooide opleiding van respondenten. We gebruiken drie opleidingsniveaus in de analyses. De indeling sluit aan bij die van het CBS: lagere opleiding (in de tabel: 1 t/m 4), middelbare opleiding (in de tabel: 5 en 6) en hogere opleiding (in de tabel: 7 en 8).

Tabel 1.5 Opleidingsniveau responsgroep

Opleiding	Aantal	%	
1. Basisschool niet afgemaakt	4	1	
2. Basisschool/speciaal onderwijs	19	4	
3. Lbo/vbo/vmbo kaderberoeps gerichte of basisberoepsgerichte leerweg	67	13	= 34% lager opgeleiden
4. Mavo/mulo/ulo/vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg	78	16	
5. Mbo	149	30	= 38% middelbaar opgeleiden
6. Havo/vwo/hbs/mms	40	8	
7. Hbo	102	21	= 28% hoger opgeleiden
8. Wo	37	7	
Totaal	496	100	
Geen opgave/wil niet zeggen	*12*		
Totaal	*508*		

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate/CBS

Delictcategorieën

De gewenste verdeling tussen de delictcategorieën in de steekproef van het OM en SHN is nagenoeg gehaald. Deze verhouding is voor OM 41 procent geweldsdelicten, 40 procent vermogensdelicten en 19 procent openbare orde en vernieling. Voor SHN is de verhouding 51 procent geweldsdelicten en 49 procent vermogensdelicten. De netto behaalde aantallen staan vermeld in tabel 1.6. Hierin staan ook de percentages voor de politiesteekproef vermeld, zodat een beeld van de responsverdeling naar delictcategorie voor de gehele eerste meting ontstaat.

Tabel 1.6 Responsverdeling naar delictcategorie

Steekproef	Geweld	Vermogen	OO en veiligheid	Totaal bereikt	Doel netto respons*
Politie	202 (40%)	206 (40%)	101 (20%)	509	500
SHN	123 (49%)	129 (51%)	-	252	250
OM	104 (41%)	103 (40%)	49 (19%)	256	250
Totaal	429 (40%)	438 (40%)	150 (20%)	1017	1000

* De steekproef bij SHN bevat geen respondenten in de categorie delicten tegen openbare orde en veiligheid. Dit is aangegeven met een - .
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Aan respondenten werd gevraagd om een specificatie te geven van het delict waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Tabel 1.7 laat hiervan een overzicht zien. In het overzicht zijn de antwoorden van respondenten (n=84), die aangaven van een 'ander delict' slachtoffer te zijn geworden, zo veel mogelijk hernoemd naar bestaande of nieuwe categorieën van delicten. Het totaalbeeld laat zien dat circa een kwart van de respondenten slachtoffer was van mishandeling (inclusief poging daartoe). Delicten die vervolgens het meest voorkomen zijn diefstal vanaf € 100,- (14%), inbraak of poging daartoe (13%) en dreiging met lichamelijk geweld (13%). Alle andere delictcategorieën komen in mindere mate voor.

Tabel 1.7 Specificatie van het delict

Specificatie delict	Aantal	%
Diefstal tot een waarde van € 100,-	12	2
Diefstal vanaf een waarde van € 100,-	73	14
Inbraak (of een poging tot inbraak)	66	13
Vandalisme/vernieling	35	7
Dreiging met lichamelijk geweld	66	13
Mishandeling (of poging tot)	121	24
Stalking	14	3
Huiselijk geweld	22	4
Overval	25	5
Afpersing/fraude/oplichting/verduistering	25	5
Seksueel geweld	7	1
Verkeersongeval/misdrijf	3	0
Belediging/laster/smaad	2	0
Moord en doodslag (of poging tot)	13	3
Brandstichting	4	0
Verduistering	2	0
Een ander delict	18	3
Totaal	508	100

Noot. Er was steeds 1 antwoord mogelijk (wanneer sprake was van meer delicten moest respondent 1 delict in gedachte nemen en kiezen voor het delict dat meeste indruk heeft gemaakt).
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Aan respondenten is vervolgens gevraagd wat hun land van herkomst is. Veruit de grootste groep respondenten is afkomstig uit Nederland (net als hun ouders); tien procent is niet in Nederland geboren (zie tabel 1.8). Van hen is de helft geboren in Suriname, de Antillen, Turkije, Marokko of Indonesië. De

overigen hebben een ander geboorteland, waarvan in bijna de helft van de gevallen binnen Europa.

Tabel 1.8 Geboorteland respondent

Geboorteland	Aantal	%
Nederland	455	90
Suriname	12	2
Antillen	1	0
Turkije	3	1
Marokko	3	1
Indonesië	4	1
Anders*	28	5
Totaal	506	100
Geen opgave/wil niet zeggen	*2*	
Totaal	*508*	

Noot. Het geboorteland van vader en moeder is in meer dan 85 procent van de gevallen ook Nederland.
* Er zijn 28 respondenten die een 'ander geboorteland' hebben. Het geboorteland ligt in 12 gevallen binnen Europa en in 16 gevallen erbuiten.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

In de algemene populatie is circa 90 procent van de burgers in Nederland geboren, en heeft 80 procent van hen ook in Nederland geboren ouders. De responsverdeling in het onderzoek is dus zeer vergelijkbaar met de verdeling in de algemene populatie. Echter, de responsverdeling onder slachtoffers zou volgens Winkel en collega's[7] een hoger percentage allochtonen moeten bevatten dan de bevolking van Nederland als geheel (het percentage allochtonen onder slachtoffers ligt hoger dan in de algemene bevolking). Deze responsverdeling naar herkomst lijkt te duiden op een ondervertegenwoordiging van allochtone Nederlanders. Dit is een resultaat dat vaker wordt gevonden in slachtofferonderzoek.[8] Er kan sprake zijn van een lagere bereidwilligheid van allochtone Nederlanders om aan het onderzoek deel te nemen of van een taalbarrière waardoor deelname bemoeilijkt wordt. Het is op basis van de huidige gegevens niet mogelijk hier gefundeerde uitspraken over te doen. Wel wordt duidelijk dat het op grond van deze bevindingen niet mogelijk is om resultaten naar herkomst te splitsen. De onderzoeksvragen die hierom vragen kunnen dan ook niet worden beantwoord.

Tot slot is ter karakterisering van de responsgroep gevraagd naar werkzaamheid (zie tabel 1.9). Het merendeel (64%) geeft aan zelfstandige of in loondienst te zijn. Ruim een derde werkt niet.

[7] Winkel, F.W., Spapens, A.C. & Letschert, R.M. (2006). *Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp; een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse*. Nijmegen, Wolf.

[8] Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

Tabel 1.9 Werkzaamheid

	Aantal	%
Ja, ik ben in loondienst	270	54
Ja, ik ben zelfstandig ondernemer	48	10
Nee	181	36
Totaal	499	100
Geen opgave/Wil niet zeggen	*9*	
Totaal	*508*	

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De groep die aangeeft niet te werken, is gevraagd naar de reden hiervan (zie tabel 1.10). Ruim een derde is met de VUT of pensioen, circa een vijfde zit op school of studeert, een ander deel (13%) is werkloos en had in de meeste gevallen hiervoor een baan. Vijftien procent van de niet-werkenden is arbeidsongeschikt en 8 procent is werkzaam in het huishouden.

Tabel 1.10 Niet werkzaam

Reden	Aantal	%
Werkloos, maar had hiervoor een baan	21	12
Werkloos en had hiervoor geen baan	1	1
Huisvrouw/huisman	15	8
Arbeidsongeschikt	27	15
Scholier of student	38	21
Gepensioneerd of VUT	66	36
Anders, namelijk	13	7
Totaal	181	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Non-respons
Van de respondenten die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek, zijn enkele achtergrondgegevens beschikbaar voor non-responsanalyse. Weigeraars in de OM-steekproef bestaan voor 56 procent uit mannen en de gemiddelde leeftijd is 36,7 jaar (SD=16,2 jaar). De verdeling over de delictcategorieën is als volgt: 48 procent is slachtoffer van een geweldsdelict, 32 procent van een vermogensdelict en 19 procent van een delict tegen de openbare orde en veiligheid. De resultaten van de non-responsanalyse laten zien dat er geen significant verschil is in de samenstelling qua geslacht en leeftijd in de OM-steekproef. Er is wel sprake van een significant verschil in de verdeling over delictcategorieën tussen de responsgroep en nonresponsgroep: onder de weigeraars zijn vaker slachtoffers van geweldsdelicten (48%) dan onder respondenten (40%) en minder vaak slachtoffers van vermogensdelicten (32%) dan onder respondenten (41%).

De weigeraars in de SHN-steekproef bestaan voor 55 procent uit mannen en de gemiddelde leeftijd is 50 jaar (SD=17,1 jaar). 53 procent is slachtoffer van een geweldsdelict en 47 procent van een vermogensdelict. Uit de non-responsanalyse blijkt dat er een significant verschil is met betrekking tot

geslacht en leeftijd: weigeraars zijn iets vaker man (55%) en gemiddeld jonger (50 jaar) dan de respondenten (47% mannen, 54,7 jaar). Er is geen verschil in de verdeling over geweldsdelicten en vermogensdelicten tussen weigeraars en respondenten.

Reden van weigering

Aan personen die zich na aankondiging van het onderzoek met een antwoordkaartje afmeldden, is gevraagd of zij de reden van weigering wilden opgeven. Men kon kiezen uit drie redenen (gebaseerd op eerder onderzoek) die op het kaartje vermeld stonden of een alternatieve reden invullen (zie tabel 1.11). Circa een derde gaf aan dat zij het onderzoek te confronterend vinden. Een aantal geeft aan niet zelf (persoonlijk) slachtoffer te zijn geweest (6%) of vanwege ziekte verhinderd te zijn (7%). Een groot aantal anderen koos voor een alternatieve reden (42%), waarvan het gros in de categorie 'geen behoefte' valt. Tevens vermeldt 10 procent geen afmeldreden op het antwoordkaartje.

Tabel 1.11 Redenen weigering (afmelding via antwoordkaart)

Reden	OM	SHN	Totaal (%)
1. Ik vind dit onderzoek te confronterend	34	64	98 (34)
2. Ik was zelf geen slachtoffer, maar het bedrijf of instelling waar ik werk	5	13	18 (6)
3. Ik ben verhinderd wegens ziekte	7	15	22 (7)
4. Anders, namelijk...	30	93	123 (42)
…geen behoefte aan	*12*	*80*	*92 (75)*
…overig	*18*	*13*	*31 (25)*
Antwoordkaartje zonder antwoord	26	4	30 (10)
Totaal aantal antwoordkaartjes retour*	102	189	291 (100)

* Het aantal antwoordkaartjes is lager dan het aantal 'afmeldingen na aankondiging' in tabel 1.3. Dit komt doordat retour gezonden brieven (door verkeerde adressering e.d.) werden meegerekend in het aantal afmeldingen na de aankondiging.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De personen die zich niet afmeldden via de antwoordkaart en telefonisch benaderd konden worden voor een interview, konden alsnog deelname weigeren aan de telefoon (n=219). Ook aan hen is gevraagd of zij een reden wilden opgeven hiervoor. Van 58 weigeraars is een reden bekend (zie tabel 1.12). Circa 30 procent van hen gaf aan niet mee te willen werken aan onderzoek en/of niet in de gelegenheid te zijn. Bijna 20 procent zegt niet bekend te zijn met (de aankondiging van) het onderzoek. Twaalf procent geeft aan geen slachtoffer te zijn geweest. Negen procent kon omwille van de gezondheid niet meedoen. Een aantal anderen gaf aan dat de Nederlandse taal een probleem is, dat hij/zij niet opnieuw geconfronteerd wil worden met het delict of dat hij/zij de enquête online in zal vullen.

Tabel 1.12 Reden weigering (tijdens telefonische benadering)

Reden	OM	SHN	Totaal (%)
Wil niet meewerken aan onderzoek/ niet in de gelegenheid	3	14	17 (29)
Zegt geen slachtoffer te zijn geweest	7	0	7 (12)
Taalprobleem	1	3	4 (7)
Gezondheidsredenen	2	3	5 (9)
Wil er niet mee geconfronteerd worden	2	1	3 (5)
Niet bekend met brief/onderzoek	6	5	11 (19)
Zegt online in te vullen	1	2	3 (5)
Anders	2	6	8 (14)
Totaal	24	34	58 (100)

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

1.3.2 Oordeel slachtofferondersteuning responsgroep en weigeraars

In de vorige paragraaf is vastgesteld dat er enkele verschillen zijn in achtergrondkenmerken tussen de responsgroep en de groep weigeraars. Daarnaast is het van belang om na te gaan of er verschil is in het oordeel over slachtofferondersteuning tussen de beide groepen. Hiervoor is aan beide respondentgroepen (OM en SHN) een centrale stelling voorgelegd met betrekking tot de ervaren slachtofferondersteuning, aan zowel de deelnemers als de weigeraars. Omdat respondenten uit de verschillende steekproeven met andere organisaties te maken hebben gehad, is ervoor gekozen om de centrale vraag per steekproef (van politie, OM en SHN) op te stellen. Om te bepalen welke van de stellingen het meest geschikt is als centrale vraag, is het databestand van de proefmetingen van INTERVICT geanalyseerd. We zochten per steekproef een vraag die goed correleert met een geconstrueerde schaal van tevredenheid (deze schaal bestaat uit de optelsom van de waarderingen op alle stellingen) en ten tweede goed aansluit bij de inhoud van justitiële slachtofferondersteuning.

De stelling die voor respondenten uit de OM steekproef werd geselecteerd is: *De medewerkers van het OM hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.* waarop zij op een schaal van ‘geheel mee oneens’ (1) tot en met ‘geheel mee eens’ (5) een antwoord konden geven. In totaal hebben 52 weigeraars binnen de OM-steekproef een mening gegeven over de stelling. De resultaten van de T-toets[9] laten geen statistisch significant verschil zien in het oordeel op de stelling tussen weigeraars (M=3,40; SD=1,67; n=52) en deelnemers (M=3,03; SD=1,54; n=221) uit de OM-steekproef.

De stelling voor respondenten uit de SHN-steekproef was: *De medewerkers van SHN hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb.* In totaal hebben 32 weigeraars binnen de SHN-steekproef een mening gegeven over de stelling. Ook deze resultaten van de T-toets laten geen

[9] Op de ongewogen data van responsgroep en non-responsgroep.

statistisch significant verschil zien in het oordeel van de weigeraars SHN (M=3,84; SD=1,55; n=32) en het oordeel van de SHN deelnemers aan dit onderzoek (M=4,30; SD=1,23; n=239).

1.3.3 (A-)Selectieve uitval

Personen in de OM-steekproef die geen deelname wensten, zijn gelijk aan de responsgroep wat betreft geslacht en leeftijd. Er is wel sprake van een lichte oververtegenwoordiging van slachtoffers van geweldsdelicten in de groep weigeraars en een lichte ondervertegenwoordiging van slachtoffers van delicten tegen openbare orde en veiligheid. Binnen de groep personen in de SHN-steekproef is de uitval wat groter onder jongere mannen.
Op basis van de centrale vraag procedure hebben we geen aanwijzingen gevonden dat de ervaring met betrekking tot slachtofferondersteuning van weigeraars (in zowel de OM als SHN-steekproef) significant afwijkt van de ervaring van deelnemers aan het onderzoek. Echter, zekerheid hierover bestaat er (vanzelfsprekend) niet. Samengevat duiden de resultaten niet op voorhand op een ernstige selectieve uitval van respondenten.

1.4 Aspecten en overkoepelende onderdelen

De items (aspecten) in de vragenlijst bestaan uit stellingen die de ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN weergeven. De items zijn op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) uitgevraagd. De resultaten ten aanzien van deze 28 aspecten worden telkens gepresenteerd in 3 categorieën: (geheel) mee oneens (scores 1 en 2), neutraal (score 3) en (geheel) mee eens (scores 4 en 5). Ter illustratie, de bevinding dat 75 procent van de respondenten het (geheel) eens is met stelling x, betekent dat driekwart van de responsgroep een positieve ervaring heeft ten aanzien van aspect x van de justitiële slachtofferzorg.
De vragenlijst bestaat tevens uit een set van andere items die bedoeld zijn om ervaringen met betrekking tot de politie in kaart te brengen. Deze items waren bedoeld voor respondenten afkomstig uit de steekproef van de politie en komen in dit rapport verder niet aan bod.

De resultaten van een factoranalyse (statistische analyse) laten zien dat de 22 OM-items zijn onder te verdelen in vier ‘factoren’, die elk een overkoepelend onderdeel van justitiële slachtofferondersteuning representeren. Het gaat om de onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Informatieverstrekking:* de mate waarin medewerkers het slachtoffer informeren over ontwikkelingen in de zaak en vervolg van het proces.
3. *Inspraak/schadeherstel*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin ondersteuning is geboden in het vergoeden van schade.

4. *Veiligheid*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid, waaronder ook de inzet op de vervolging en veroordeling van de dader.

Tabel 1.13 geeft de vier overkoepelende onderdelen en de onderliggende aspecten (items) weer met betrekking tot het OM.

Tabel 1.13 Vier overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door OM

Aspecten per onderdeel (OM)
1. Bejegening (α=.93; 5 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De medewerkers van het OM hebben begrip getoond voor mijn situatie.
De medewerkers van het OM hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
De medewerkers van het OM hebben medeleven getoond.
De medewerkers van het OM hebben mij beleefd behandeld.
2. Informatieverstrekking (α=.86; 3 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces.
De medewerkers van het OM hebben mij op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen in mijn zaak.
De medewerkers van het OM hebben mij de redenen voor hun beslissing laten weten.
3. **Inspraak/schadeherstel (α=.92; 9 aspecten)**
De medewerkers van het OM hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen.
De medewerkers van het OM hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken.
De medewerkers van het OM hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
De medewerkers van het OM hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
De medewerkers van het OM hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
De medewerkers van het OM hebben mijn schade goed ingeschat.
De medewerkers van het OM hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding
De medewerkers van het OM hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
De medewerkers van het OM zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
4. Veiligheid (α=.88; 5 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
De medewerkers van het OM hebben mijn gevoel van angst verkleind.
De medewerkers van het OM hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen.
De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor de herhaalbaarheid van de schaalscore (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De 20 SHN-items zijn onder te verdelen in drie onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Ondersteuning*: de mate waarin slachtoffers informatie en advies ontvangen met betrekking tot (juridische) ondersteuning.
3. *Veiligheid/emotionele steun*: de mate waarin slachtoffers zich veiliger voelen en in emotionele zin gesteund voelen.

In tabel 1.14 worden de drie overkoepelende onderdelen en onderliggende aspecten met betrekking tot SHN weergegeven.

Tabel 1.14 Drie overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door SHN

Aspecten per onderdeel (SHN)
1. Bejegening (α=.95; 7 aspecten)
De medewerkers van SHN hebben begrip getoond voor mijn situatie.
De medewerkers van SHN hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen.
De medewerkers van SHN hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De medewerkers van SHN hebben medeleven getoond.
De medewerkers van SHN hebben mij beleefd behandeld.
De medewerkers van SHN hebben mij professioneel behandeld.
De medewerkers van SHN zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
2. Ondersteuning (α=.95; 9 aspecten)
De medewerkers van SHN hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
De medewerkers van SHN hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren.
De medewerkers van SHN hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank.
De medewerkers van SHN hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
De medewerkers van SHN hebben mij juridische ondersteuning gegeven.
De medewerkers van SHN hebben mijn schade goed ingeschat.
De medewerkers van SHN hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb.
De medewerkers van SHN hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening.
De medewerkers van SHN hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was.
3. Veiligheid/emotionele steun (α=.89; 4 aspecten)
De medewerkers van SHN hebben mijn gevoel van angst verkleind.
De medewerkers van SHN hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
De medewerkers van SHN hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.
De medewerkers van SHN hebben mij emotionele hulp gegeven

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor de herhaalbaarheid van de schaalscore (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De 16 rechtspraak items zijn onder te verdelen in twee onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.

2. *Functioneren rechter*: de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandelt.

In tabel 1.15 worden de twee overkoepelende onderdelen en onderliggende aspecten met betrekking tot de rechtspraak weergegeven.

Tabel 1.15 Twee overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door de rechtspraak

Aspecten per onderdeel (rechtspraak)
1. Bejegening (α=.91; 8 aspecten)
De rechter ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.
De rechter toonde begrip voor mijn situatie.
De rechter heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De rechter heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam.
De rechter heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
De rechter heeft mij beleefd behandeld.
De rechter was onpartijdig.
De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen.
2. Functioneren rechter (α=.91; 8 aspecten)
De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te straffen.
De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.
De rechter heeft een juiste schadevergoeding opgelegd.
De rechter hield rekening met waar ik recht op heb.
De rechter heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
De rechter heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten.
De rechter was deskundig.
De rechter heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces.

1.5 Presentatie resultaten

De resultaten in dit rapport worden zowel op het niveau van de afzonderlijke aspecten (items) als op het niveau van bovenstaande overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning gepresenteerd.
Er wordt enerzijds gebruikgemaakt van figuren (in hoofdstuk 2), met daarin balkjes die verwijzen naar het aandeel[10] respondenten dat:

- het (geheel) oneens is met de stelling (ervaringscores 1 en 2);
- neutraal is (ervaringscore 3);
- het (geheel) eens is met de stelling (ervaringscores 4 en 5).

[10] Voor overkoepelende scores geldt een iets andere indeling van (geheel) oneens, neutraal en (geheel) eens. De scores op de overkoepelende onderdelen representeren het gemiddelde van de scores op alle bijbehorende aspecten. Hierdoor ontstaan gemiddelde scores met *gebroken* getallen van 1 tot 5 (dat wil zeggen: decimalen). Om de gebruikelijke driedeling van (geheel) oneens, neutraal en (geheel) eens te kunnen hanteren bij deze gemiddelde scores is het nodig de (gebroken) gemiddelde scores te hercoderen en wel als volgt: (geheel) oneens loopt van 1 t/m 2,49; neutraal loopt van 2,5 t/m 3,49 en (geheel) eens loopt van 3,5 t/m 5,0.

Anderzijds worden tabellen gepresenteerd met resultaten van statistisch significante verschillen in ervaringen tussen verschillende groepen respondenten (hoofdstuk 3). Dit doen we ook voor de mate waarin verschillende groepen belang[11] hechten aan de verschillende aspecten van justitiële slachtofferzorg.

Om vast te stellen of er sprake is van verschil in ervaringen of belangscores tussen groepen, is gebruikgemaakt van T-toetsen (bij vergelijking van gemiddelden in 2 groepen, zoals geslacht) en variantieanalyse (ANOVA voor vergelijking van gemiddelden in 3 groepen). Resultaten wijken statistisch significant van elkaar af bij een significantieniveau <.05; een vaak gehanteerde standaard in kwantitatief onderzoek. De bevinding dat verschillen tussen subgroepen significant zijn, zegt echter niets over de causaliteit van het verband. De resultaten geven dus in geen geval aanleiding tot het doen van uitspraken over oorzakelijkheid.

Tot slot worden telkens alleen de statistisch significante resultaten in de tabellen vermeld. Dat betekent dat voor de niet genoemde aspecten geldt dat er géén significante verschillen zijn tussen betreffende subgroepen. De resultaten ten aanzien van die aspecten zijn terug te vinden in de figuren in hoofdstuk 2 (Ervaringen van slachtoffers).

---

[11] Het belang van aspecten is tevens op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo van belang) tot 5 (allergrootste belang) gemeten.

2 ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS

2.1 Inleiding

In de volgende paragraaf presenteren we de ervaringen van respondenten met betrekking tot de justitiële slachtofferondersteuning die zij van de medewerkers van het OM, de Rechtspraak en SHN hebben ontvangen. Daarnaast kijken we in paragraaf 2.3 aan welke aspecten van de slachtoffer-ondersteuning het meeste belang wordt gehecht door respondenten. Vervolgens wordt in paragraaf 2.4 nagegaan welke van deze aspecten als sterk punt aangemerkt kunnen worden, en welke als aandachtspunt.

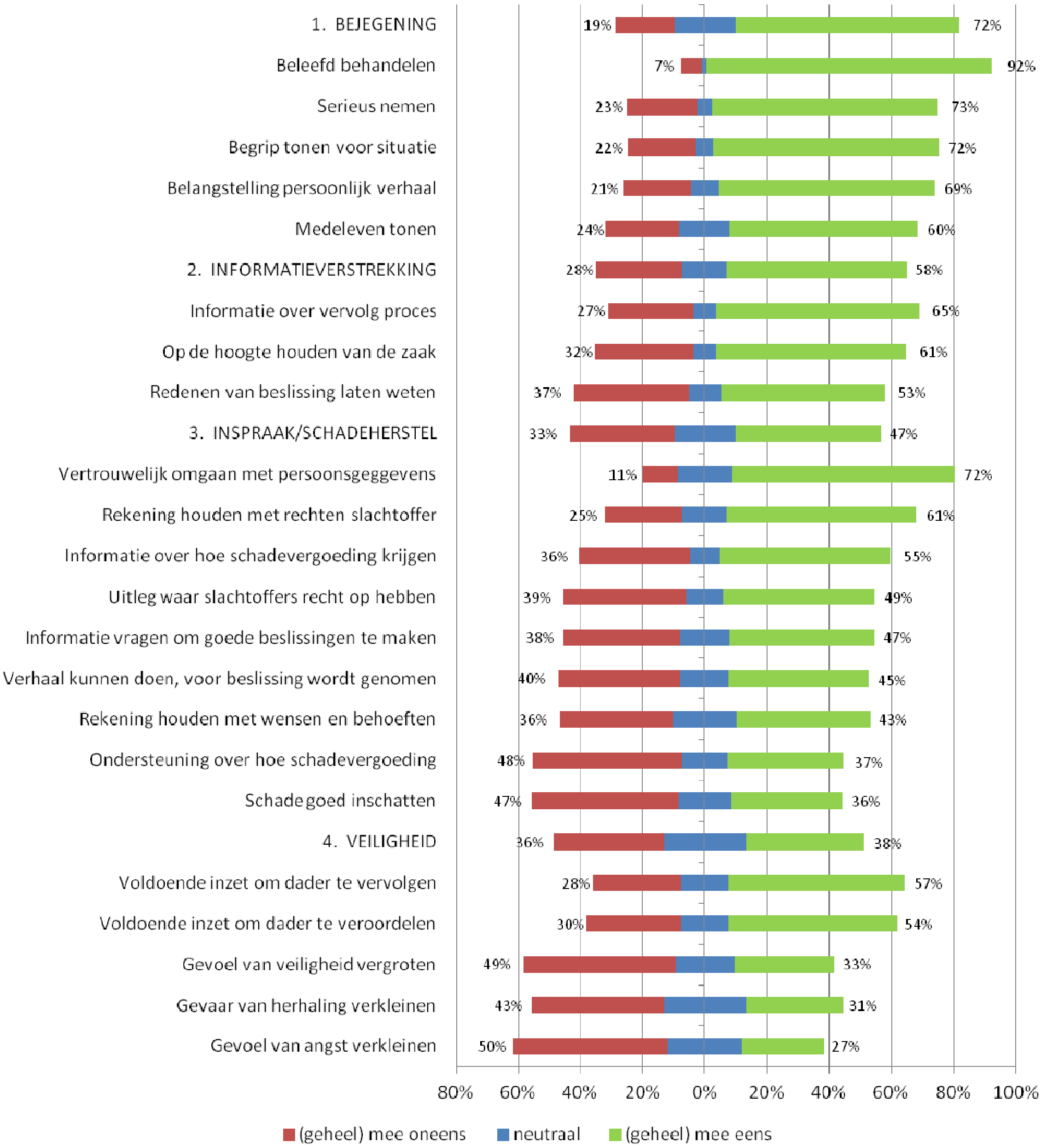
2.2 Ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning

In de vragenlijst hebben we slachtoffers naar hun ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning gevraagd via een aantal stellingen (aspecten). In paragraaf 1.4 is al aan bod gekomen dat de afzonderlijke aspecten (binnen OM, de Rechtspraak en SHN) te onderscheiden zijn naar thema's of overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning. In de figuren hieronder (voor OM, de Rechtspraak en SHN) staan telkens de resultaten op het niveau van de overkoepelende onderdelen (aangegeven in kapitalen); daaronder staan telkens de resultaten van de onderliggende aspecten per overkoepelend thema. Bij ieder figuur geven we een korte toelichting op de bevindingen. De categorie neutraal wordt daarbij achterwege gelaten. De categorie neutraal is wel in de figuur opgenomen door middel van de in het midden gelegen (blauwe) balkjes.[1]

[1] Het aandeel respondenten met een neutraal oordeel verschilt per item. Als het aandeel neutraal groot is, wordt het middelste (blauwe) balkje langer. Hierdoor schuiven de naast-liggende balkjes van negatieve oordeel (rood) en positieve oordeel (groen) verder naar respectievelijk links en rechts op. Voor een goede interpretatie van deze balkjes worden de percentages aan de uiteinden weergegeven.

2.2.1 Ervaringen met het Openbaar Ministerie

Figuur 2.1 Ervaringen[2] van slachtoffers met betrekking tot slachtofferondersteuning door het Openbaar Ministerie



[2] Niet alle aspecten zijn van toepassing op alle respondenten. Het aspect 'rekening houden met rechten slachtoffer' kent het laagst aantal waarnemingen (n=145). Het hoogst aantal waarneming is aanwezig voor het aspect 'voldoende doen om de dader te vervolgen' (n=405).

Bejegening
Op het gebied van bejegening van het slachtoffer door het OM constateren we dat respondenten gemiddeld positieve ervaringen hebben. De resultaten laten zien dat 72 procent van de respondenten (zeer) positief is, tegenover 19 procent van de respondenten met een (zeer) negatieve ervaring. Gelet op de onderliggende aspecten van dit onderdeel, zien we dat:
- het aspect ‘beleefd behandelen’ het hoogst scoort met 92 procent van de respondenten met positieve ervaringen, ten opzichte van 7 procent van de respondenten met een negatieve ervaring.
- het aspect ‘medeleven tonen’ het minst goed scoort: 60 procent laat zich hierover positief uit ten opzichte van 24 procent van de respondenten die zich negatief uitlaat.

Informatieverstrekking
Over het overkoepelend onderdeel informatieverstrekking is ruim de helft van de respondenten (58%) (zeer) positief en iets meer dan een kwart (28%) (zeer) negatief. Uit de beoordeling van de deelaspecten blijkt dat respondenten positief zijn over:
- de informatieverstrekking over het vervolg van het proces (65% positief);
- het op de hoogte houden over de voortgang van de zaak (61% positief).

Negatiever oordelen respondenten over het informeren over de redenen bij een beslissing: iets meer dan de helft van de respondenten (53%) oordeelt positief, terwijl ruim een derde (37%) hier negatief over oordeelt.

Inspraak/schadeherstel
Minder dan de helft van de respondenten is (zeer) positief over het onderdeel inspraak en schadeherstel en een derde van de respondenten is (zeer) negatief over dit aspect. Slachtoffers hebben positieve ervaringen met:
- het vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens (72% oordeelt positief, 11% oordeelt negatief);
- rekening houden met hun rechten als slachtoffer (61% oordeelt positief, 25% oordeelt negatief).

Negatievere ervaringen hebben slachtoffers met:
- ondersteuning bij het regelen van schadevergoeding (48% oordeelt negatief, 37% oordeelt positief);
- het goed inschatten van de schade van het slachtoffer (47% oordeelt negatief, 36% oordeelt positief).

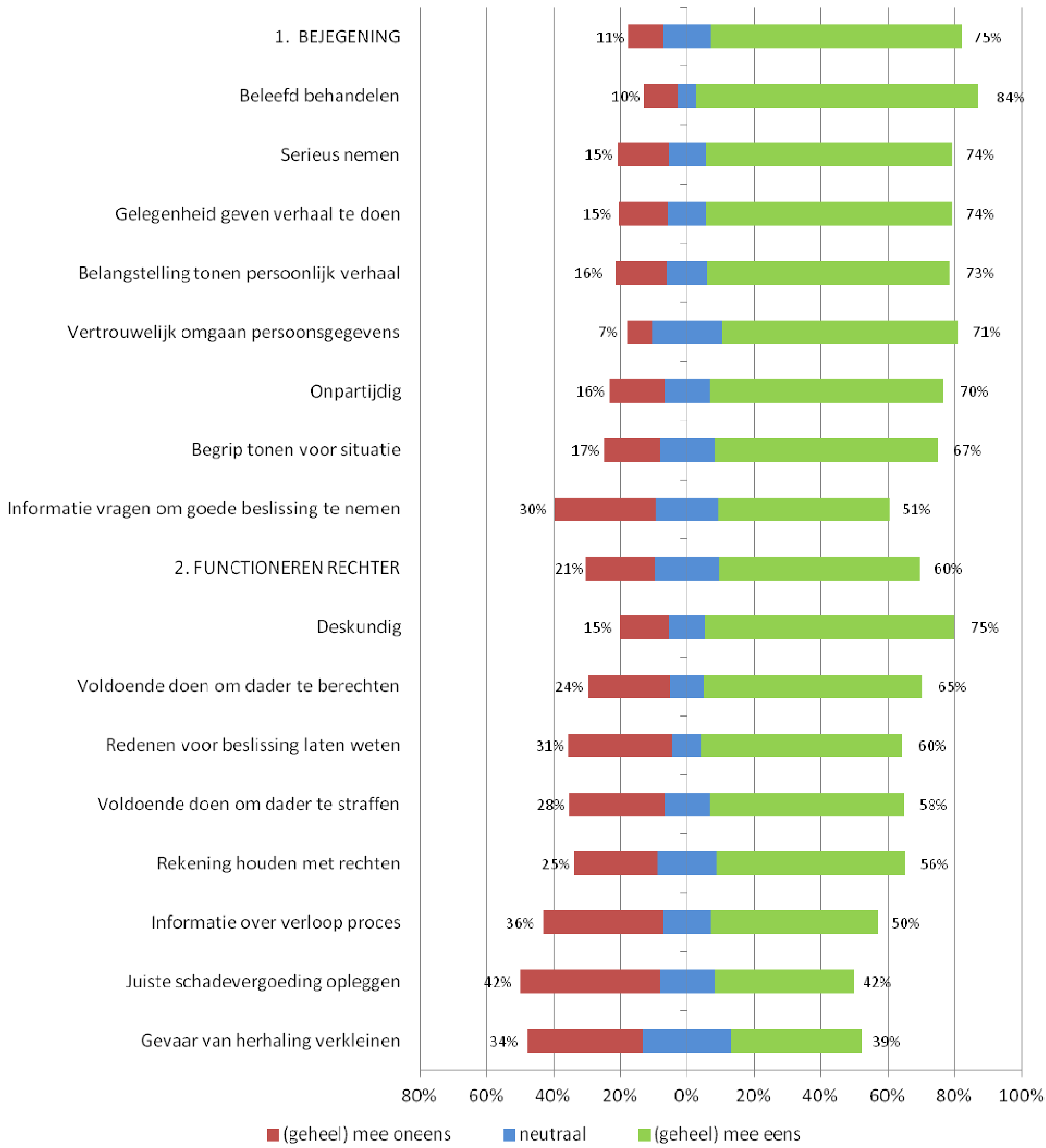
Veiligheid
Over het geheel genomen is ruim een derde (38%) van de respondenten (zeer) positief over het overkoepelend onderdeel veiligheid en eveneens ruim een derde (36%) is (zeer) negatief over het aspect
Respondenten zijn overwegend positief als het gaat om:
- de inzet van om de dader te vervolgen (57% oordeelt positief);
- de inzet om de dader te veroordelen (54% oordeelt positief).

Negatiever zijn respondenten over:
- het gevaar van herhaling verkleinen (43% oordeelt negatief);

- het gevoel van veiligheid vergroten (49% oordeelt negatief);
- het gevoel van angst verkleinen (50% oordeelt negatief).

2.2.2 Ervaringen met de rechtspraak

Figuur 2.2 Ervaringen[3] van slachtoffers met betrekking tot slachtofferondersteuning door de rechtspraak



---

[3] Niet alle aspecten zijn van toepassing op alle respondenten. Het aantal waarnemingen waarop de resultaten in deze figuur zijn gebaseerd, varieert tussen 83 en 96.

Bejegening
Over het algemeen hebben slachtoffers positieve ervaringen met de bejegening door de rechter. Driekwart van de respondenten is hier (zeer) positief over terwijl 11 procent van de respondenten juist (zeer) negatief oordeelt over dit overkoepelend onderdeel. Van de verschillende deelaspecten van bejegening, wordt beleefd behandelden door het meeste aantal respondenten positief gewaardeerd (84% is positief, 10% is negatief). Het vragen van voldoende informatie om een goede beslissing te nemen is het deelaspect dat door het grootste aantal respondenten negatief wordt gewaardeerd (30% oordeelt negatief, 51% oordeelt positief).

Functioneren rechter
Respondenten zijn overwegend positief over het functioneren van de rechter. De resultaten laten zien dat 60 procent van de respondenten hier (zeer) positief over oordeelt, terwijl 21 procent er juist negatief over oordeelt. Ingezoomd op de deelaspecten blijkt echter dat niet elk deelaspect van het functioneren van de rechter als positief wordt beoordeeld. Negatievere ervaringen hebben slachtoffers met:

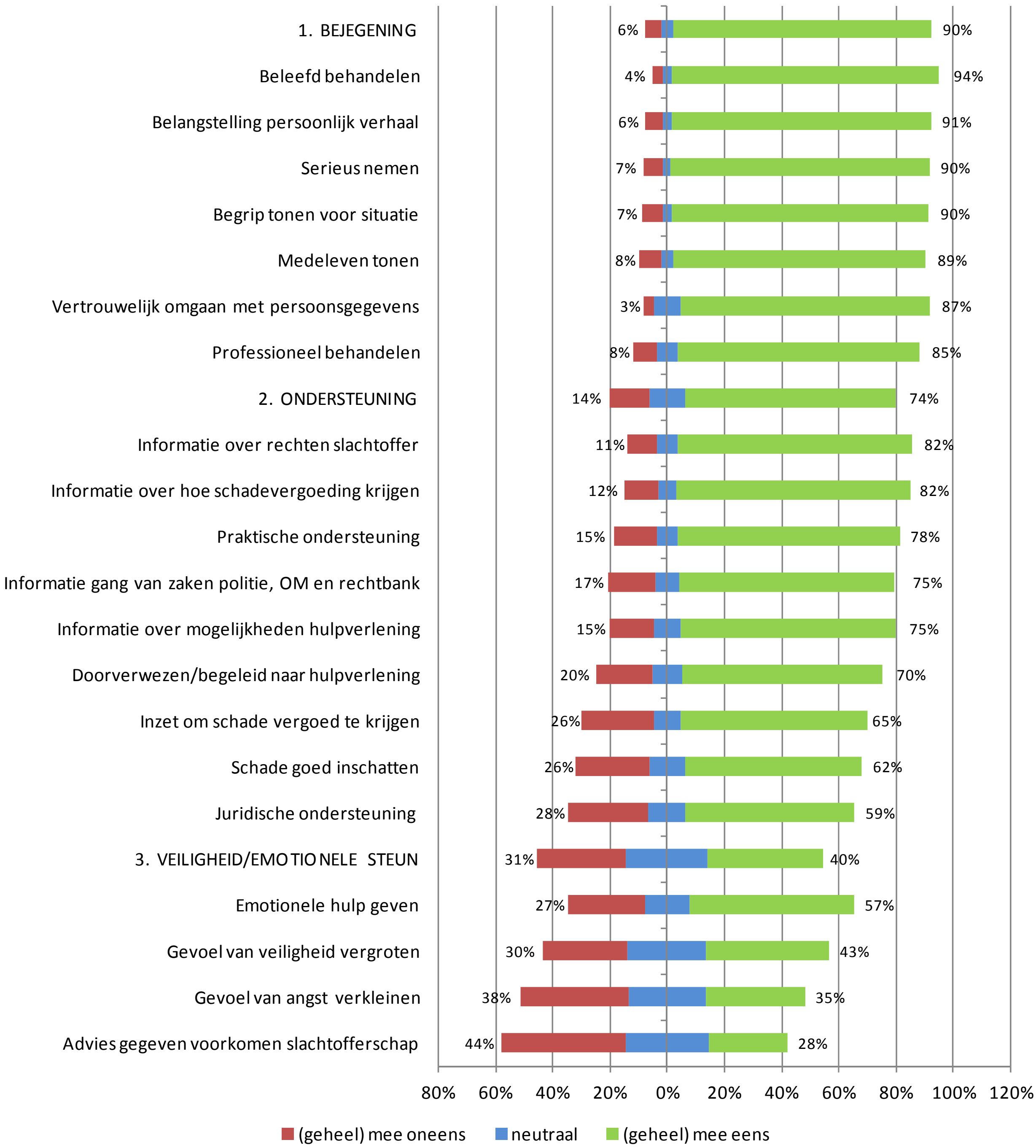
- het opleggen van de juiste schadevergoeding (42% oordeelt negatief);
- het verstrekken van informatie over het verloop van het proces (36% oordeelt negatief);
- het gevaar van herhaling verkleinen (34% oordeelt negatief).

Positievere ervaringen hebben slachtoffers met:

- de deskundigheid van de rechter (75% oordeelt positief);
- het voldoende doen om de dader te berechten (65% oordeelt positief).

2.2.3 Ervaringen met Slachtofferhulp Nederland

Figuur 2.3 Ervaringen[4] van slachtoffers met betrekking tot slachtofferondersteuning door Slachtofferhulp Nederland



[4] Niet alle aspecten zijn van toepassing op alle respondenten. Het aspect 'doorverwezen/ begeleid naar hulpverlening' kent het laagst aantal waarnemingen (n=257). Het hoogst aantal waarneming is aanwezig voor het aspect 'beleefd behandelen' (n=364).

Bejegening
Slachtoffers ervaren de bejegening door SHN over het algemeen als positief. Negentig procent van de respondenten is (zeer) positief over de bejeging van SHN terwijl maar 6 procent er (zeer) negatief over is. Kijken we naar de deelaspecten van bejegening, dan zien we weinig verschillen. Elk van de deelaspecten wordt door 85 tot 95% van de respondenten als (zeer) positief ervaren. Bij geen van de deelaspecten oordeelt meer dan 8 procent (zeer) negatief.

Ondersteuning
Ook de geboden ondersteuning door SHN wordt door een ruime meerderheid (74%) als (zeer) positief ervaren. Veertien procent van de slachtoffers heeft deze ondersteuning echter (zeer) negatief ervaren. Gelet op de onderliggende aspecten van dit onderdeel, zien we dat:
- informatieverstrekking over waar het slachtoffer recht op heeft en over wat er moet gebeuren om schade vergoed te krijgen door de meeste respondenten als (zeer) positief wordt gewaardeerd (beide deelaspecten 82%);
- juridische ondersteuning, het goed inschatten van schade en de inzet om schade vergoed te krijgen, door het grootste aantal respondenten negatief wordt gewaardeerd (respectievelijk door 28, 26 en 26%).

Veiligheid/emotionele steun
Minder dan de helft van de respondenten heeft positieve ervaringen met het bieden van veiligheid en emotionele steun door SHN. Veertig procent heeft op dit overkoepelend onderdeel (zeer) positieve ervaringen en 31 procent heeft juist (zeer) negatieve ervaringen. Uit de beoordeling van de deelaspecten blijkt dat respondenten met name negatieve ervaringen hebben met:
- het geven van advies om slachtofferschap te voorkomen (44% oordeelt negatief);
- het gevoel van angst verkleinen (38% oordeelt negatief).

Men is iets positiever over:
- het geven van emotionele hulp (57% is positief);
- het vergroten van het gevoel van veiligheid (43% is positief).

2.3 Belangrijkste aspecten van slachtofferondersteuning

Respondenten hebben in de vragenlijst aangegeven in welke mate zij de aspecten van belang vinden in de justitiële slachtofferondersteuning. In deze paragraaf stellen we vast welke aspecten in de ogen van slachtoffer, van het grootste belang zijn. Om dit te kunnen doen, zijn enkele criteria geformuleerd.

Feitelijk alle aspecten worden belangrijk gevonden (zie de belangscores in bijlage 6). Het merendeel van de respondenten geeft een score 4 (van groot belang) of 5 (van het allergrootste belang) op de aspecten. Dit is niet verras-send; bij het ontwikkelen van de vragenlijst is immers als criterium gehanteerd

dat alle aspecten (items) van belang moeten zijn voor de doelgroep. De gemiddelde belangscores liggen dan ook erg dicht bij elkaar en zijn behoorlijk hoog. Hierdoor zijn zij niet onderscheidend genoeg om de 'belangrijkste aspecten' uit te kunnen destilleren. Daarom gebruiken we in plaats van de gemiddelde belangscore de *verdeling* over antwoordcategorieën van 1 (eigenlijk niet belangrijk) tot 5 (van het allergrootste belang).
Op basis van de data (zie bijlage 6) is – om het stempel 'belangrijkste aspect' te krijgen – de beslisregel gehanteerd dat minimaal 75 procent van de respondenten het onderwerp een belangscore 5 (van het allergrootste belang) meegeeft. Hierbij is tegelijkertijd nooit sprake van meer dan 2 procent van de respondenten die aangeven dat het onderwerp eigenlijk niet zo belangrijk is (score 1). Dit levert 5 belangrijkste aspecten op wat betreft het OM, 6 belangrijkste aspecten voor de rechtspraak en eveneens 6 belangrijkste aspecten voor SHN (zie tabel 2.1).

Tabel 2.1 Belangrijkste aspecten volgens respondenten

Openbaar Ministerie
Het gevoel geven dat zij u serieus nemen
Vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan
Uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft
Voldoende doen om de dader te vervolgen
Voldoende doen om de dader te veroordelen
Rechtspraak
Het gevoel geven dat zij u serieus nemen
Vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan
Onpartijdigheid
Deskundigheid
Voldoende doen om de dader te berechten
Voldoende doen om de dader te straffen
Slachtofferhulp Nederland
Belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal
Het gevoel geven dat zij u serieus nemen
Vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan
U professioneel behandelen
Informatie geven over waar u als slachtoffer recht op heeft
Informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

2.4 Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten voor slachtofferondersteuning

In de voorgaande paragraaf zijn, afhankelijk van de organisatie, 5 tot 6 aspecten van slachtofferondersteuning naar voren gekomen als het allerbelangrijkst. In de huidige paragraaf gaan we na welke van de belangrijkste aspecten sterke punten (of succespunten), blijken te zijn en welke aspecten aandachtspunten (of verbeterpunten). We gaan dus na hoe respondenten de aspecten beoordelen. Goede beoordelingen duiden op sterke punten, minder goede beoordelingen op aandachtspunten.

Op grond van zowel de gemiddelde score als de spreiding in antwoorden is besloten of een beoordeling goed of minder goed is. Ter illustratie: naarmate de spreiding groter is, heeft een gemiddelde score minder betekenis dan als de spreiding gering is. Om de belangrijkste aspecten dus op een juiste manier in te delen naar 'goed beoordeeld' of 'minder goed beoordeeld', is aanvullend gelet op de *verdeling* (in %) over de antwoordcategorieën.[5]

Aspecten definiëren we als sterke punten wanneer:
- de gemiddelde score tussen 4,0 en 5,0 ligt.

Aspecten definiëren we als aandachtspunten wanneer:
- de gemiddelde score tussen 1,0 en 2,9 ligt, óf*:*
- de gemiddelde score tussen 3,0 en 3,9 ligt én minstens 20 procent van de respondenten tegelijkertijd een score 1 of 2 geeft.

De figuren 2.4 tot en met 2.6 geven het resultaat van bovenstaande beslisregels weer. De grafieken in het groen geven de sterke punten weer. Het grootste deel van de respondenten is het met deze stellingen eens (d.w.z. heeft positieve ervaringen). De grafieken in het rood geven aandachtspunten weer. De spreiding over de antwoordcategorieën laat zien dat een substantieel deel van de respondenten het niet met deze stellingen eens is (d.w.z. negatieve ervaring heeft).

Openbaar Ministerie (zie figuur 2.4)
Van de 5 'belangrijkste aspecten' van het OM wordt 1 van deze 5 aspecten als een sterk punt gekwalificeerd (hoge gemiddelde waardering).
Namelijk, men vindt het van groot belang dat het OM vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaat en tegelijkertijd wordt dit aspect goed gewaardeerd door slachtoffers (de gemiddelde score is 4,1).
De overige 4 belangrijkste aspecten van het OM zijn aandachtspunten: deze aspecten zijn van groot belang voor de respondenten, maar de respondenten hebben minder goede ervaringen met deze zaken. Het gaat om het gevoel geven serieus te worden genomen (gemiddelde waardering 3,9; 23% geeft score 1 of 2), uitleggen waar het slachtoffer recht op heeft (gemiddelde waardering 3,1; 39% geeft score 1 of 2), voldoende doen om de dader te vervolgen (waardering 3,5; 28% geeft score 1 of 2) en voldoende doen om de dader te veroordelen (waardering 3,4; 30% geeft score 1 of 2).

Rechtspraak (zie figuur 2.5)
Bij de rechtspraak identificeerden we 6 belangrijkste aspecten. Vier daarvan kwalificeren we als sterke punten (hoge gemiddelde waardering én hoge mate van belang). Het gaat om het gevoel geven serieus te worden genomen (waardering 4,1), vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens (waardering 4,2), onpartijdigheid (4,0) en deskundigheid (waardering 4,1). Twee van de

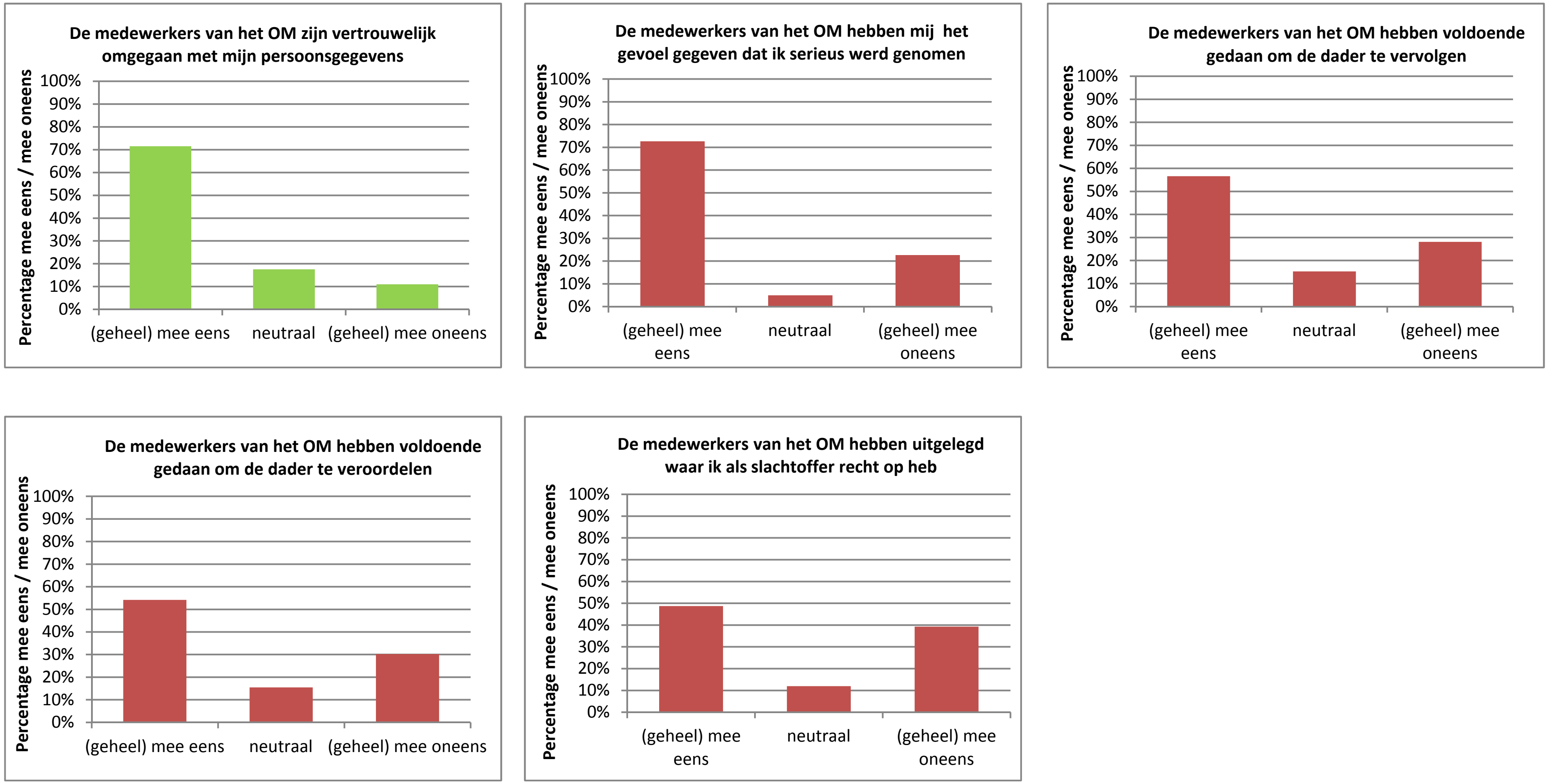
---

[5] In dit geval stellen we voor om naar spreiding aan de hand van de procentuele verdeling over de antwoordcategorieën te kijken, en niet naar de standaarddeviatie (SD). De SD is inhoudelijk minder goed te interpreteren, terwijl een procentuele verdeling over categorieën heel inzichtelijk is.

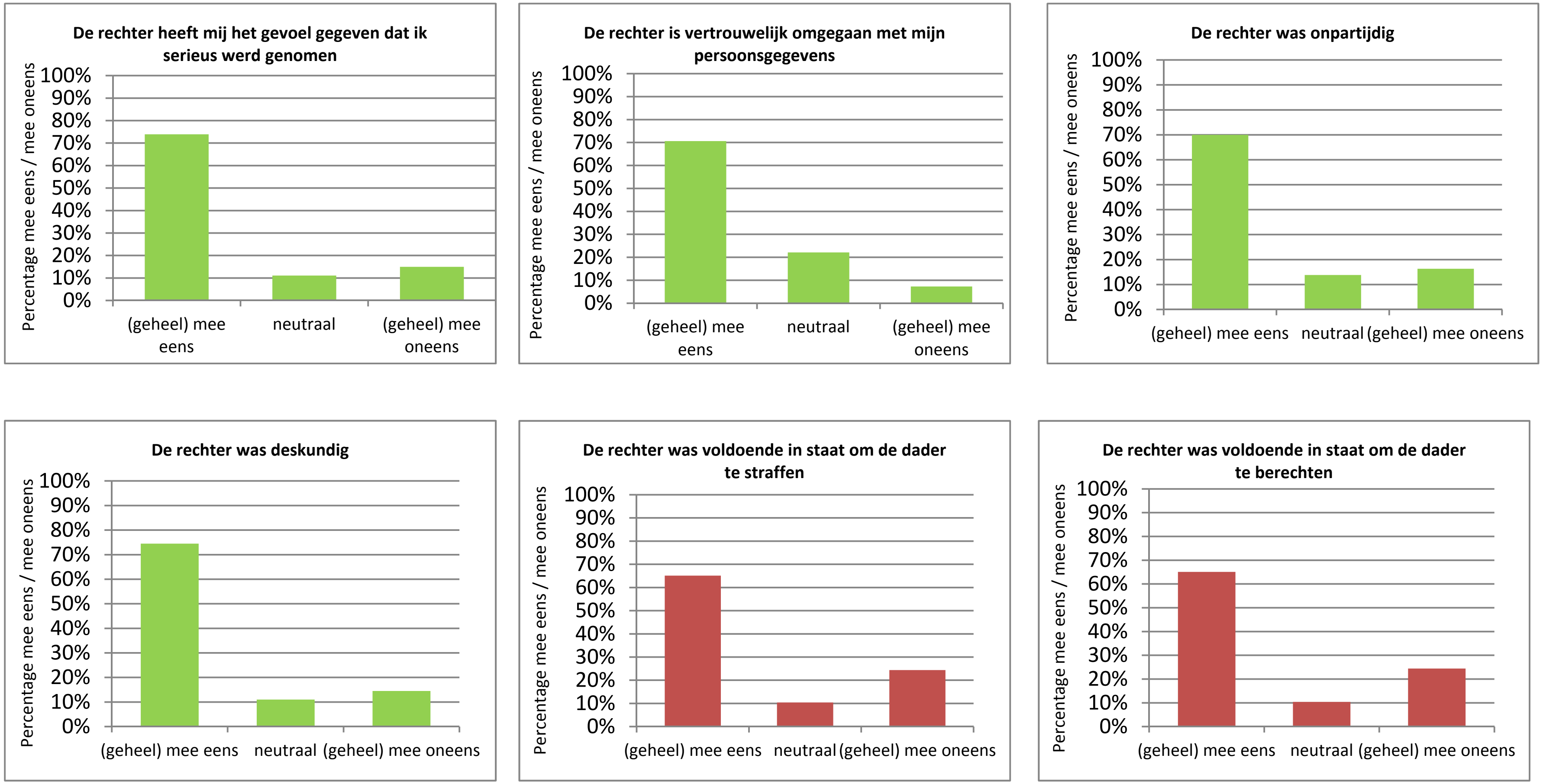
aspecten die door de respondenten van groot belang worden gevonden, worden negatief beoordeeld en kunnen daarom worden gekwalificeerd als aandachtspunten. Het gaat om het berechten van de dader (waardering gemiddeld 3,7; 24% geeft score 1 of 2) en het straffen van de dader (waardering 3,6; 28% geeft score 1 of 2).

Slachtofferhulp Nederland (zie figuur 2.6)
Zes aspecten van slachtofferondersteuning door SHN worden als het allerbelangrijkst gezien. Uit de analyses blijkt dat ieder van deze 6 aspecten een sterk punt is; de gemiddelde scores liggen allemaal tussen de 4 en 5. Met andere woorden: de respondenten hebben overwegend positieve ervaringen met die aspecten van slachtofferondersteuning die het belangrijkst worden gevonden (zie tabel 2.1).

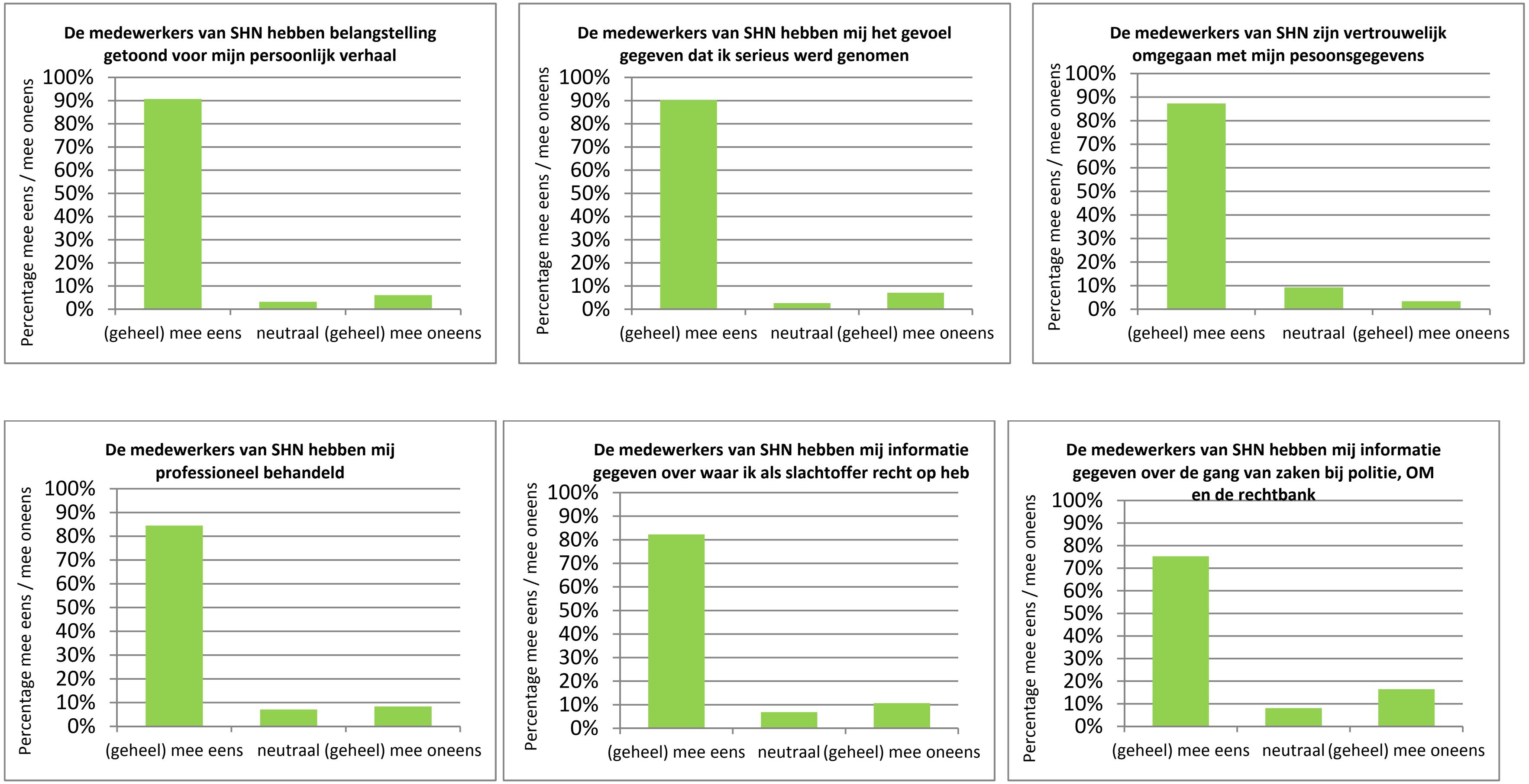
Figuur 2.4 Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten OM



Figuur 2.5 **Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten rechtspraak**



Figuur 2.6 Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten



2.5 Samenvatting

Ervaringen van slachtoffers
Ervaringen van slachtoffers op de ontvangen slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN zijn overwegend positief. Een ruime meerderheid van de slachtoffers is positief over de wijze waarop deze 3 organisaties hen bejegenen. Bij het OM specifiek zien we dat een meerderheid de informatieverstrekking positief waardeert, maar dat minder dan de helft van de slachtoffers positief is over de mate van inspraak en schadeherstel en de geboden veiligheid door het OM. Verder blijkt dat een ruime meerderheid van de slachtoffers positief is over de ondersteuning van SHN, maar dat een minderheid positief is over de mate waarin SHN veiligheid en emotionele steun biedt. Het functioneren van de rechter wordt door een meerderheid positief gewaardeerd.

Belangrijkste aspecten
Slachtoffers die te maken krijgen met slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak of SHN geven aan dat zij aan 5 of 6 specifieke aspecten van de ondersteuning (afhankelijk van de organisatie) het allergrootste belang hechten. Door na te gaan hoe deze aspecten worden gewaardeerd, kunnen we deze belangrijkste aspecten opdelen in sterke punten van de organisatie en aandachtspunten voor de organisatie. Dit levert het volgende beeld op:

- Sterke punt van het OM is:
  - het vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens
- Aandachtspunten bij het OM zijn:
  - het gevoel geven serieus te worden genomen
  - uitleggen waar het slachtoffer recht op heeft
  - voldoende doen om de dader te vervolgen
  - voldoende doen om de dader te veroordelen
- Sterke punten van de rechtspraak zijn:
  - het gevoel geven serieus te worden genomen
  - het vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens
  - onpartijdigheid
  - deskundigheid
- Aandachtspunten bij de rechtspraak zijn:
  - het berechten van de dader
  - het bestraffen van de dader
- Bij SHN zijn er alleen sterke punten te identificeren. Dit zijn:
  - belangstelling tonen voor het persoonlijke verhaal
  - het gevoel geven serieus genomen te worden
  - vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens
  - professioneel behandelen
  - informatie geven over waar het slachtoffer recht op heeft
  - informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank

3 ERVARINGEN NAAR PERSOONSKENMERKEN

3.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 is een overzicht gegeven van de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN en het belang dat zij hechten aan bepaalde aspecten daarvan. Het is daarnaast echter interessant om na te gaan of ervaringen op basis van verschillende persoonskenmerken verschillen. We gaan in op mogelijke verschillen in ervaringen (en belangscores) lettend op kenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleiding.

Nota bene: het aantal waarnemingen per subgroep (n) zoals vermeld in de tabellen in dit hoofdstuk wijkt af van het feitelijke aantal waarneming per subgroep in dit onderzoek. Dit komt omdat de resultaten gewogen zijn naar delictcategorie. De werkelijke aantallen binnen de subgroepen zijn terug te vinden in paragraaf 1.3 (Respons en nonrespons).

3.2 Onderscheid naar persoonskenmerken

3.2.1 Ervaringen onderscheiden naar geslacht, leeftijd en opleiding

Om na te gaan in hoeverre ervaringen verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen respondenten van verschillende leeftijdscategorieën en van verschillend opleidingsniveau, is gebruikgemaakt van t-toetsen en variantie-analyses.[1] Telkens komen alleen die aspecten (ervaringen) en/of overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning aan bod waar sprake is van een statistisch significant verschil tussen groepen (bij significantieniveau $p < .05$). In de beschrijving van de verschillen in oordelen is afwisselend sprake van *'positiever'* oordeel als het aspect door (alle) subgroepen relatief positief wordt beoordeeld, of de term '*minder negatief*', als het aspect relatief negatief wordt beoordeeld door subgroepen. Analoog hieraan is er soms sprake van een *'negatiever'* oordeel en een *'minder positief'* oordeel.

Tot slot, als ervaringen niet verschillen tussen subgroepen, worden deze ook niet in de tekst of de tabellen behandeld. Subgroepen oordelen dan hetzelfde over de betreffende aspecten. De resultaten op die aspecten kunnen worden teruggevonden in hoofdstuk 2 (Ervaringen van slachtoffers).

[1] Toetsen zijn uitgevoerd op basis van gewogen data. De toepassing van weging heeft als gevolg dat het aantal waarnemingen (n) waarop groepsgemiddelden zijn gebaseerd (bv. van mannen en vrouwen), wijzigt ten opzichte van het oorspronkelijke aantal waarnemingen in subgroepen in dit onderzoek. Dat geldt voor alle tabellen (kolommen met n) in dit hoofdstuk. De oorspronkelijke aantallen per subgroep zijn terug te vinden in paragraaf 1.3.

Geslacht
De resultaten laten zien dat op de overkoepelende onderdelen[2] van justitiële slachtofferondersteuning weinig verschillen zijn in ervaringen tussen mannen en vrouwen. Alleen ten aanzien van het functioneren van de rechter is er een verschil tussen mannen en vrouwen waarbij vrouwen over het algemeen positiever oordelen over het functioneren dan mannen (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1 Ervaringen overkoepelende onderdelen naar geslacht

Overkoepelend onderdeel rechtspraak	**Mannen**			**Vrouwen**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Functioneren rechter	3,12	1,35	40	3,72	1,06	56

Op 5 specifieke aspecten van de bejegening en functioneren van de rechter vinden we significante verschillen tussen mannen en vrouwen (zie tabel 3.2). Vrouwen oordelen *gemiddeld positiever* dan mannen over:
- deskundigheid van de rechter;
- het gevoel geven serieus te worden genomen.

In lijn daarmee oordelen vrouwen *minder negatief* dan mannen over:
- het verstrekken van informatie over het verloop van het proces;
- begrip tonen voor de situatie;
- voldoende doen om de dader te straffen.

Er zijn geen verschillen in de ervaringen van mannen en vrouwen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van het OM en SHN.

Tabel 3.2 Ervaringen naar geslacht

Aspect	**Mannen**			**Vrouwen**		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Heeft mij informatie gegeven over verloop van het proces	2,76	1,61	40	3,54	1,55	56
Was deskundig	3,60	1,56	40	4,38	1,17	56
Heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	3,65	1,52	40	4,33	1,17	56
Heeft begrip voor mijn situatie getoond	3,41	1,48	40	4,16	1,22	56
Heeft voldoende gedaan om de dader te straffen	3,16	1,73	40	3,86	1,44	56

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Leeftijd
Er zijn variantieanalyses uitgevoerd met 3 leeftijdscategorieën: de jongste groep tot 30 jaar, een middengroep tussen 30 en 60 jaar en de oudste groep vanaf 60 jaar. Er bestaan verschillen in ervaringen tussen de leeftijds-categorieën met betrekking tot 2 overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning door het OM (zie tabel 3.3).

[2] Zie voor een overzicht van de overkoepelende onderdelen de tabellen 1.13 tot en met 1.15 in hoofdstuk 1 van dit deelrapport.

Wat betreft het overkoepelende onderdeel 'inspraak/schadeherstel' stellen we vast dat de oudste leeftijdsgroep *positief afwijkt* van de middengroep, die negatiever is in hun oordeel hierover. Op het onderdeel 'bejegening' zien we dat de oudste leeftijdsgroep significant *positievere ervaringen* heeft dan de jongste leeftijdgroep en de middengroep.

Tabel 3.3 Ervaringen overkoepelende onderdelen naar leeftijd

Overkoepelende onderdelen OM	<30 jaar			31-59 jaar			>60 jaar		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Inspraak/schadeherstel	3,36	1,11	80	<u>3,00</u>	1,25	231	**3,52**	1,36	87
Bejegening	<u>3,63</u>	1,37	30	<u>3,87</u>	1,24	90	**4,57**	0,85	30

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt, wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Er zijn tevens verschillen tussen leeftijdsgroepen aangetroffen op 11 aspecten van slachtofferondersteuning door het OM. De gemiddelde scores op deze aspecten staan per leeftijdsgroep vermeld in tabel 3.4. De uitkomsten laten zien dat de oudste leeftijdsgroep met een *positiever* oordeel significant afwijkt van een of beide andere leeftijdsgroepen op de volgende aspecten:

- medewerkers van het OM hebben mij beleefd behandeld;
- medewerkers van het OM hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijk verhaal;
- medewerkers van het OM hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen;
- medewerkers van het OM hebben begrip getoond voor mijn situatie;
- medewerkers van het OM hebben medeleven getoond.

In lijn met bovenstaande zien we dat de oudste leeftijdsgroep significant *minder negatief* oordeelt dan de andere leeftijdsgroepen op de aspecten:

- medewerkers van het OM hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen;
- medewerkers van het OM hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken;
- medewerkers van het OM hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding;
- medewerkers van het OM hebben mijn schade goed ingeschat.

Daarnaast blijkt dat de middengroep significant *negatiever* oordeelt dan de jongste en oudste leeftijdgroep op het aspect:

- hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een verdere stappen ondernemen.

Er zijn geen verschillen in de ervaringen van de verschillende leeftijdsgroepen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van de rechter en SHN.

Tabel 3.4 Ervaringen naar leeftijd

Aspect	**<30 jaar**			**31-59 jaar**			**>60 jaar**		
Medewerkers van het OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	3,41	1,56	62	3,12	1,70	200	**3,73**	1,58	75
Hebben mij beleefd behandeld	4,16	1,44	30	4,66	0,90	89	**4,80**	0,72	30
Hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijk verhaal	3,61	1,48	30	3,60	1,54	87	**4,57**	0,88	29
Hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	3,43	1,70	30	3,80	1,50	89	**4,63**	0,95	30
Hebben begrip getoond voor mijn situatie	3,69	1,52	30	3,75	1,56	88	**4,54**	1,09	28
Hebben medeleven getoond	3,19	1,51	29	3,55	156	86	**4,24**	1,22	28
Hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een verdere stappen ondernemen	3,38	1,53	80	**2,83**	1,64	231	3,39	1,66	87
Hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken	3,39	1,51	80	2,93	1,63	231	**3,46**	1,64	87
Hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding	2,86	1,52	62	2,53	1,59	200	**3,10**	1,75	71
Hebben mijn schade goed ingeschat	2,71	1,53	61	2,54	1,54	190	**3,33**	1,69	75

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Opleiding

De resultaten voor opleidingsniveau laten geen verschillen zien tussen de 3 opleidingsniveaus voor de overkoepelende onderdelen. Dit geldt voor alle 3 de organisaties. Op een drietal deelaspecten zijn er wel verschillen tussen deze groepen (zie tabel 3.5). Het blijkt dat:

- laagopgeleiden significant *minder negatief* dan hoogopgeleiden oordelen over het laten weten van de redenen van de beslissingen door het OM;
- personen met een middelbare opleiding significant *minder negatief* dan laagopgeleiden oordelen over dit aspect, de rechter heeft het gevaar van herhaling van slachtofferschap heeft verkleind;
- laagopgeleiden significant *minder negatief* oordelen dan hoogopgeleiden over het geven van juridische ondersteuning door SHN.

Tabel 3.5 Ervaringen naar opleidingsniveau

Aspect	Laag			Middelbaar			Hoog		
Medewerkers van het OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Hebben mij de redenen voor hun beslissing laten weten	**3,62**	1,58	104	3,23	1,61	137	<u>2,93</u>	1,68	115
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Heeft het gevaar van herhaling slachtofferschap verkleind	<u>2,51</u>	1,57	29	**3,58**	1,49	33	3,02	1,32	33
Medewerkers van SHN …	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Hebben mij juridische ondersteuning gegeven	**3,88**	1,56	108	3,49	1,59	107	<u>3,06</u>	1,68	70

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

3.2.2 Belangrijke aspecten slachtofferondersteuning naar persoonskenmerken

In deze paragraaf gaan we na of er significante verschillen in de belangscores zijn, gelet op geslacht, leeftijd en opleiding. Met andere woorden, er wordt vastgesteld in hoeverre mannen en vrouwen verschillen in het belang dat zij hechten aan aspecten van justitiële slachtofferondersteuning, maar ook in hoeverre dit aan de orde is voor mensen in verschillende leeftijdscategorieën en daarnaast voor de onderscheiden groepen naar opleidingsniveau. Hiervoor is gebruikgemaakt van T-toetsen (m.b.t. geslacht) en variantieanalyses (ANOVA's) voor wat betreft leeftijd en opleiding. Ook hier geldt dat alleen die aspecten (belangen) aan bod komen, waar sprake is van een statistisch significant verschil tussen groepen (bij significantieniveau $p < .05$). Aspecten waarvoor geen verschillen in belangscores tussen groepen zijn aangetroffen, komen niet terug in de tekst of de tabellen. De belangscores van alle aspecten kunnen in bijlage 6 worden teruggevonden.

Geslacht
De resultaten onderscheiden naar geslacht laten een eenduidig beeld zien, namelijk dat vrouwen over het algemeen een *groter* belang hechten aan een groot aantal aspecten van slachtofferondersteuning dan mannen. De belangscores voor mannen en vrouwen staan vermeld in tabel 3.6. Opmerkelijk is dat bij meer vormen van slachtofferondersteuning door het OM er een verschil bestaat tussen mannen en vrouwen dan dit het geval is bij de Rechtspraak en SHN.

Tabel 3.6 Verschillen in belangscores naar geslacht

Aspect	**Mannen**			**Vrouwen**		
Medewerkers van het OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Behandelen mij beleefd	4,20	0,87	205	4,52	0,69	200
Tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal	4,33	0,83	205	4,54	0,74	200
Tonen begrip voor mijn situatie	4,37	0,78	205	4,55	0,71	200
Gaan vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	4,75	0,65	205	4,94	0,24	200
Tonen medeleven	3,64	1,01	205	4,18	0,90	200
Laten de reden voor beslissingen weten	4,39	0,84	205	4,60	0,62	200
Geven informatie over het vervolg van het proces	4,49	0,73	205	4,65	0,58	200
Houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	4,09	0,90	205	4,32	0,83	200
Geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verder stappen ondernemen	4,33	0,80	205	4,54	0,66	200
Vragen voldoende informatie van mij om beslissingen goed te kunnen maken	4,45	0,74	205	4,69	0,58	200
Vergroten mijn gevoel van veiligheid	4,08	1,14	205	4,43	0,88	200
Verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	4,28	1,06	205	4,53	0,83	200
Verkleinen mijn gevoel van angst	3,92	1,18	205	4,34	0,97	200
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Geeft mij het gevoel dat hij of zij mij serieus neemt	4,64	0,64	77	4,82	0,47	92
Medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Tonen medeleven	4,37	0,89	177	4,59	0,65	187
Geven informatie over de overige Mogelijkheden tot hulpverlening	4,51	0,78	177	4,67	0,67	187
Vergroten mijn gevoel van veiligheid	3,91	1,25	177	4,20	1,12	187
Verkleinen mijn gevoel van angst	3,86	1,29	177	4,19	1,08	187
Geven mij emotionele hulp	4,13	1,16	177	4,47	0,88	187

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Leeftijd

Tabel 3.7 laat de gemiddelde belangscores per leeftijdsgroep zien voor de aspecten met betrekking tot slachtofferondersteuning door het OM. Deze resultaten naar leeftijd laten over het algemeen zien dat de groep respondenten van 60 jaar en ouder een significant *groter* belang hecht aan verschillende aspecten dan de respondenten in andere leeftijdsgroepen. Dit geldt voor de aspecten (belangen):

- medewerkers van het OM behandelen mij beleefd;
- medewerkers van het OM tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal;
- medewerkers van het OM tonen begrip voor mijn situatie;
- medewerkers van het OM leggen mij uit waar ik als slachtoffer recht op heb *(oudste leeftijdsgroep wijkt alleen significant af van de middengroep);*
- medewerkers van het OM tonen medeleven;

- medewerkers van het OM houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen;
- medewerkers van het OM geven de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen;
- medewerkers van het OM vragen voldoende informatie van mij om beslissingen goed te kunnen maken *(oudste leeftijdsgroep wijkt alleen significant af van de middengroep);*
- medewerkers van het OM ondersteunen voldoende in het regelen van mijn schadevergoeding;
- medewerkers van het OM schatten mijn schade goed in *(oudste leeftijdsgroep wijkt alleen significant af van de jongste groep);*
- medewerkers van het OM verkleinen het gevaar van herhaling op slachtofferschap *(oudste leeftijdsgroep wijkt alleen significant af van de jongste groep);*
- medewerkers van het OM verkleinen van mijn gevoel van angst;
- medewerkers van het OM doen voldoende om de dader te vervolgen;
- medewerkers van het OM doen voldoende om de dader te veroordelen *(oudste leeftijdsgroep wijkt alleen significant af van de jongste groep).*

In lijn daarmee zien we verder dat de respondenten in de jongste leeftijdsgroep significant *minder* belang hechten aan het aspect ‘medewerkers van het OM laten de redenen voor beslissingen weten’.

Tabel 3.7 Verschillen in belangscores naar leeftijd

Aspect	**<30 jaar**			**31-59 jaar**			**>60 jaar**		
Medewerkers van het OM	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Behandelen mij beleefd	<u>4,17</u>	0,89	80	<u>4,34</u>	0,81	231	**4,64**	0,60	87
Tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	<u>4,35</u>	0,87	80	<u>4,39</u>	0,79	231	**4,65**	0,68	87
Tonen begrip voor mijn situatie	<u>4,34</u>	0,76	80	<u>4,40</u>	0,77	231	**4,74**	0,60	87
Leggen mij uit waar ik als slachtoffer recht op heb	4,61	0,59	80	<u>4,60</u>	0,75	231	**4,85**	0,52	87
Tonen medeleven	<u>3,65</u>	1,11	80	<u>3,87</u>	1,01	231	**4,32**	0,86	87
Laten de reden voor beslissingen weten	**4,27**	0,92	80	<u>4,53</u>	0,70	231	<u>4,64</u>	0,65	87
Houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	<u>3,97</u>	0,93	80	<u>4,19</u>	0,84	231	**4,48**	0,80	87
Geven de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen	<u>4,36</u>	0,88	80	<u>4,38</u>	0,72	231	**4,68**	0,61	87
Vragen voldoende informatie van mij om beslissingen goed te kunnen maken	4,55	0,72	80	<u>4,51</u>	0,69	231	**4,72**	0,57	87

Vervolg tabel 3.7

Aspect	<30 jaar			31-59 jaar			>60 jaar		
Medewerkers van het OM	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Ondersteunen voldoende in het regelen van mijn schadevergoeding	4,11	1,04	80	4,19	0,97	231	**4,59**	0,71	87
Schatten mijn schade goed in	4,13	1,05	80	4,32	0,87	231	**4,58**	0,72	87
Verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	4,19	1,12	80	4,38	0,94	231	**4,64**	0,81	87
Verkleinen mijn gevoel van angst	3,95	1,12	80	4,09	1,10	231	**4,46**	1,02	87
Doen voldoende om de dader te vervolgen	4,67	0,76	80	4,77	0,65	231	**4,98**	0,13	87
Doen voldoende om de dader te veroordelen	4,72	0,68	80	4,81	0,53	231	**4,95**	0,26	87

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

In tabel 3.8 zien we eenzelfde soort tendens: de oudste leeftijdsgroep slachtoffers hecht er *meer* dan de jongste leeftijdsgroep belang aan dat de rechter de gelegenheid geeft verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing neemt. Voor het overige vinden we geen significante verschillen tussen de 3 leeftijdsgroepen in het belang dat slachtoffers hechten aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning door de rechter.

Tabel 3.8 Verschillen in belangscores naar leeftijd

Aspect	<30 jaar			31-59 jaar			>60 jaar		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Geeft mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt	4,19	0,99	20	4,52	0,82	96	**4,72**	0,49	51

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Ook ten aanzien van de dienstverlening van SHN zien we dat de oudste leeftijdsgroep vaak *meer* belang hecht aan aspecten van de dienstverlening dan de andere leeftijdsgroepen. Uit tabel 3.9 blijkt dat de oudste leeftijdsgroep meer belang dan de jongste leeftijdsgroep hecht aan de aspecten die stellen dat medewerkers van SHN:
- mij naar andere hulpverlenende instanties doorverwijzen en/of begeleiden indien nodig;
- mij praktische ondersteuning geven, zoals bij het invullen van formulieren;
- mij juridische ondersteuning geven.

Tevens hecht de oudste leeftijdsgroep significant *meer* belang dan de middelste leeftijdsgroep aan de aspecten (belangen):

- dat medewerkers van SHN mij beleefd behandelen;
- dat medewerkers van SHN begrip tonen voor mijn situatie;
- dat medewerkers van SHN medeleven tonen;
- dat medewerkers van SHN mij informatie geven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening;
- dat medewerkers van SHN zich inzetten om mijn schade vergoed te krijgen;
- dat medewerkers van SHN mijn gevoel van veiligheid vergroten;
- dat medewerkers van SHN mijn gevoel van angst verkleinen.

Tot slot hecht de oudste leeftijdsgroep significant *meer* belang dan de jongste én middelste leeftijdsgroep aan de aspecten (belangen):
- dat medewerkers van SHN adviezen geven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen;
- dat medewerkers van SHN mij emotionele hulp geven.

Tabel 3.9 Verschillen in belangscores naar leeftijd

Aspect	**<30 jaar**			**31-59 jaar**			**>60 jaar**		
Medewerkers van SHN	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Behandelen mij beleefd	4,66	0,52	47	4,55	0,72	209	**4,77**	0,56	103
Tonen begrip voor mijn situatie	4,66	0,55	47	4,60	0,65	209	**4,82**	0,40	103
Tonen medeleven	4,46	0,70	47	4,42	0,82	209	**4,69**	0,61	103
Verwijzen mij naar andere hulpinstanties door en/of begeleiden, indien nodig	4,38	0,93	47	4,62	0,71	209	**4,78**	0,60	103
Geven mij informatie over de overige mogelijkheden tot hulpverlening	4,53	0,66	47	4,53	0,77	209	**4,74**	0,67	103
Geven adviezen over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	3,83	1,21	47	4,08	1,04	209	**4,41**	0,99	103
Geven mij praktische ondersteuning, zoals bij het invullen van formulieren	4,38	0,90	47	4,61	0,72	209	**4,80**	0,50	103
Geven mij juridische ondersteuning	4,35	0,88	47	4,54	0,75	209	**4,74**	0,61	103
Zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen	4,47	0,86	47	4,44	0,87	209	**4,72**	0,59	103
Vergroten mijn gevoel van veiligheid	4,00	1,32	47	3,89	1,18	209	**4,45**	1,03	103
Verkleinen mijn gevoel van angst	3,97	1,30	47	3,87	1,19	209	**4,40**	1,06	103
Geven mij emotionele hulp	4,02	1,23	47	4,26	1,00	209	**4,56**	0,91	103

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Opleiding

De resultaten met betrekking tot verschillen in belangscores naar opleidingsniveau laten een eenduidige trend zien (zie tabel 3.10). Lager opgeleide respondenten hechten significant *meer* belang aan de meeste aspecten van slachtofferondersteuning dan hoger opgeleide respondenten en meestal ook middelbaar opgeleide respondenten. Dit geldt voor alle aspecten (belangen) van slachtofferondersteuning door het OM, de Rechtspraak en SHN in onderstaande tabel. Er is één uitzondering: slachtoffers met een middelbare opleiding hechten meer belang aan onpartijdigheid van de rechter dan dat lageropgeleiden dat doen.

Tabel 3.10 Verschillen in belangscores naar opleidingsniveau

Aspect		**Laag**			**Middelbaar**			**Hoog**	
Medewerkers van OM	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Tonen medeleven	**4,14**	1,03	117	3,93	1,00	156	3,68	1,00	121
Houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	**4,43**	0,80	117	4,20	0,85	156	3,99	0,93	121
Geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen	**4,59**	0,61	117	4,42	0,76	156	4,34	0,80	121
Vergroten mijn gevoel van veiligheid	4,49	0,91	117	4,31	0,95	156	**3,99**	1,13	121
Verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	**4.61**	0,81	117	4,40	0,97	156	4,20	1,02	121
Verkleinen mijn gevoel van angst	**4.45**	0,96	117	4,09	1,04	156	3,89	1,18	121
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Toont belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	**4,67**	0,77	51	4,50	0,81	58	4,22	0,91	56
Toont begrip voor mijn situatie	4,75	0,47	51	4,61	0,62	58	**4,27**	0,90	56
Is onpartijdig	4,67	0,70	51	**4,91**	0,29	58	4,85	0,36	56
Verkleint het gevaar van herhaling van slachtofferschap	4,71	0,63	51	4,72	0,55	58	**4,26**	1,06	56

Vervolg tabel 3.10

Aspect		**Laag**			**Middelbaar**			**Hoog**	
Medewerkers van SHN	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Tonen begrip voor mijn situatie	**4,75**	0,48	128	4,66	0,58	134	<u>4,52</u>	0,80	92
Tonen medeleven	**4,61**	0,69	128	4,48	0,79	134	<u>4,32</u>	0,88	92
Geven mij praktische ondersteuning, zoals bij het invullen van formulieren	**4,73**	0,59	128	4,65	0,68	134	<u>4,48</u>	0,83	92
Geven mij juridische ondersteuning	**4,70**	0,66	128	4,53	0,78	134	<u>4,42</u>	0,77	92
Zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen	**4,66**	0,79	128	4,47	0,81	134	<u>4,39</u>	0,80	92
Schatten mijn schade goed in	**4,65**	0,74	128	4,49	0,83	134	<u>4,29</u>	0,99	92
Vergroten mijn gevoel van veiligheid	**4,26**	1,16	128	4,03	1,22	134	<u>3,77</u>	1,18	92
Verkleinen mijn gevoel van angst	**4,16**	1,18	128	4,07	1,18	134	<u>3,76</u>	1,24	92
Geven mij emotionele hulp	**4,44**	0,98	128	4,34	0,99	134	<u>4,05</u>	1,15	92

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

3.3 Samenvatting

Verschillen in ervaringen en belang naar persoonskenmerken
Er is sprake van een aantal verschillen in ervaringen ten aanzien van specifieke aspecten en overkoepelende onderdelen van justitiële slachtoffer-ondersteuning en in het belang dat aan die onderdelen wordt gehecht. We keken naar verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen 3 leeftijdsgroepen en 3 opleidingsniveaus.

<u>Geslacht</u>: er zijn weinig verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de ervaringen met slachtofferondersteuning. Alleen ten aanzien van het functioneren van de rechter is een verschil tussen mannen en vrouwen waarbij vrouwen positiever oordelen dan mannen. Dit geldt eveneens voor 5 specifieke aspecten van slachtofferondersteuning door de rechter.
Er zijn geen verschillen in de ervaringen van mannen en vrouwen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van het OM en SHN.
Eveneens blijkt dat vrouwen aan een fors aantal aspecten van de ondersteuning van het OM, de rechter en SHN een groter belang hechten dan mannen.

<u>Leeftijd:</u> er zijn verschillen op een aantal overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door het OM (inspraak/schadeherstel en bejegening) en op een elftal specifieke aspecten (zie tabel 3.3). Doorgaans is het beeld dat

respondenten in de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) positievere (of minder negatieve) ervaringen hebben.
Er zijn geen verschillen in de ervaringen van de verschillende leeftijdsgroepen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van de rechter en SHN.
Waar het gaat om het belang dat slachtoffers aan specifieke vormen van slachtofferondersteuning hechten, blijkt dat de groep respondenten van 60 jaar en ouder een significant *groter* belang hecht aan verschillende aspecten van slachtofferondersteuning door zowel het OM, de rechter als SHN dan jongere leeftijdsgroepen dat doen.

Opleiding: op een beperkt aantal aspecten (3) is er sprake van een significant verschil tussen ervaringen van respondenten met een verschillend opleidingsniveau. Ten aanzien van 2 aspecten (van slachtofferondersteuning door het OM en SHN) zijn lager opgeleiden significant positiever dan hoger opgeleiden en ten aanzien van één aspect (ten aanzien van slachtofferondersteuning door de rechter) zijn personen met een middelbare opleiding juist positiever dan lager opgeleiden.
Meer verschillen zien we waar het gaat om het belang dat wordt gehecht aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning. Lager opgeleide respondenten hechten significant *meer* belang aan de meeste aspecten van slachtofferondersteuning dan hoger opgeleide respondenten en meestal ook middelbaar opgeleide respondenten.

4 ERVARINGEN NAAR ZAAKSKENMERKEN

4.1 Inleiding

In hoofdstuk drie is gekeken naar de ervaringen en belangscores gesplitst naar persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleiding. We zijn daarnaast geïnteresseerd in welke mate er verschillen zijn in ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning als het gaat om zaakskenmerken, zoals het type delict waarvan iemand slachtoffer is geworden, maar ook als het gaat om de uitkomst van het proces. Tot slot kijken we naar verschillen in ervaringen en belangscores naar de mate waarin respondenten hebben geparticipeerd in het proces (bv. via spreekrecht of een slachtoffer-dadergesprek).

In de beschrijving van de verschillen in oordelen is afwisselend sprake van *'positiever'* oordeel als het aspect door (alle) subgroepen relatief positief wordt beoordeeld, of de term '*minder negatief*', als het aspect relatief negatief wordt beoordeeld door subgroepen. Analoog hieraan is er soms sprake van een *'negatiever'* oordeel en een *'minder positief'* oordeel. Als ervaringen niet verschillen tussen subgroepen, worden deze ook niet in de tekst of de tabellen behandeld. Subgroepen oordelen dan hetzelfde over de betreffende aspecten. De resultaten op die aspecten kunnen worden teruggevonden in hoofdstuk 2 (Ervaringen van slachtoffers).

Nota bene: de n (aantal waarnemingen per subgroep) zoals vermeld in de tabellen in dit hoofdstuk wijkt af van het feitelijke aantal waarneming per subgroep in dit onderzoek. Dit komt omdat de resultaten gewogen zijn naar delictcategorie. De werkelijke aantallen binnen de subgroepen zijn terug te vinden in paragraaf 1.3 (Respons en nonrespons).

4.2 Onderscheid naar delicttypen

4.2.1 Ervaringen onderscheiden naar delicttypen

Ter vaststelling van eventuele verschillen in ervaringen tussen slachtoffers van verschillende delicttypen (geweld, vermogen en openbare orde en vernieling) is gebruikgemaakt van variantieanalyses. De resultaten laten zien dat er geen significante verschillen in ervaringen zijn tussen slachtoffers van delicten in de categorieën geweld, vermogen en openbare orde en vernieling. Dit geldt zowel voor de overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning als de specifieke aspecten voor alle drie de organisaties.

4.2.2 Belangrijke aspecten onderscheiden naar delicttypen

In deze subparagraaf gaan we na of er wellicht wel verschillend belang gehecht wordt aan aspecten van slachtofferondersteuning tussen

respondenten die slachtoffer zijn geworden van verschillende delicttypen. We maken onderscheid tussen geweldsdelicten, vermogensdelicten en delicten tegen de openbare orde en vernieling. De resultaten laten een aantal verschillen zien tussen met name respondenten die slachtoffer werden van geweldsdelicten versus vermogensdelicten. De gemiddelde belangscores per delictgroep staan vermeld in tabel 4.1.

Op basis van deze resultaten is de algemene trend dat respondenten die slachtoffer werden van een geweldsdelict, significant *meer belang* hechten aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning, ten opzichte van slachtoffers van vermogensdelicten. Het gaat er dan om dat medewerkers van het OM:
- voldoende rekening houden met wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen;
- het gevaar van slachtofferschap verkleinen;
- het gevoel van angst verkleinen.

En dat medewerkers van SHN:
- het slachtoffer beleefd behandelen;
- belangstelling tonen voor het persoonlijke verhaal;
- vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens.

Tot slot blijkt dat slachtoffers van delicten in de categorie openbare orde en veiligheid significant minder belang hechten aan praktische ondersteuning van SHN dan slachtoffers van andere delicten.

Tabel 4.1 Verschillen in belangscores naar delicttype

Aspect	**Geweld**			**Vermogen**			**OO en veiligheid**		
Medewerkers OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	**4,33**	0,79	189	<u>4,11</u>	0,95	170	4,08	0,86	46
verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	**4,57**	0,81	189	<u>4,24</u>	1,05	170	4,30	1,04	46
verkleinen mijn gevoel van angst	**4,29**	1,05	189	<u>3,95</u>	1,15	170	4,13	1,02	46
De medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	<u>*M*</u>	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
behandelen mij beleefd	**4,71**	0,54	195	<u>4,50</u>	0,81	136	4,59	0,57	33
tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	**4,75**	0,50	195	<u>4,56</u>	0,88	136	4,69	0,47	33
gaan vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	**4,86**	0,42	195	<u>4,71</u>	0,69	136	4,83	0,38	33
geven mij praktische ondersteuning, zoals bij het invullen van formulieren	<u>4,72</u>	0,54	195	<u>4,60</u>	0,76	136	**4,24**	1,06	33

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

4.3 Samenhang met uitkomsten proces

In deze paragraaf wordt duidelijk of en op welke manier ervaringen van slachtoffers verschillen naar de uitkomst van het proces. De uitkomsten beperken zich tot vervolging en straffen van de dader als het gaat om het stadium van slachtofferondersteuning waarin het OM, de rechter en SHN een rol hebben. Er zijn analyses (t-toetsen) uitgevoerd om te zien of er verschillen in ervaringen zijn tussen de groepen respondenten die aangeven dat er geen dader is vervolgd of gestraft en de groepen respondenten die aangeven dat vervolging of strafoplegging wel heeft plaatsgevonden. Daarnaast is met variantie-analyse vastgesteld welke verschillen zich voordoen tussen respondenten die hun schade vergoed hebben gekregen, respondenten bij wie dat deels is gebeurd en respondenten die geen schadevergoeding hebben ontvangen. Op eenzelfde manier is vastgesteld of er verschillen zijn in ervaringen naarmate respondenten anders oordelen over de zwaarte van de straf die is opgelegd.

Vervolging
De resultaten in tabel 4.2 laten zien dat ervaringen van slachtoffers verschillen naar gelang er vervolging is ingezet. Slachtoffers van zaken waarin geen dader is vervolgd zijn significant *negatiever* over de overkoepelende onderdelen inspraak/schadeherstel en veiligheid door het OM, dan slachtoffers van zaken waarin wel een dader is vervolgd.

Tabel 4.2 Verschillen in oordeelscores naar vervolging

Overkoepelend onderdeel OM	**Wel vervolgd**			**Niet vervolgd**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Inspraak/schadeherstel	3,26	1,24	344	2,51	1,27	32
Veiligheid	3,10	1,22	344	1,88	0,92	32

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Op het niveau van de aspecten is er sprake van hetzelfde eenduidige beeld. In algemene zin geldt ook hier dat slachtoffers die aangeven dat geen vervolging van de dader heeft plaatsgevonden significant *negatievere* ervaringen hebben opgedaan dan respondenten van zaken waarin er wel vervolging heeft plaatsgevonden. Tabel 4.3 laat dit zien. Uit deze tabel blijkt ook dat er met name een verschil in ervaring bij de aspecten ‘medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen’ en ‘medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.

Tabel 4.3 Verschillen in oordeelscores naar vervolging

Aspect	Wel vervolgd			Niet vervolgd		
De medewerkers van het OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	3,45	1,63	297	2,53	1,79	24
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens	4,19	1,24	289	3,63	1,43	21
hebben mij beleefd behandeld	4,63	1,00	128	3,96	1,32	13
hebben medeleven getoond	3,70	1,48	123	2,76	1,57	12
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	3,12	1,56	344	2,13	1,13	32
hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding	2,80	1,63	293	2,29	1,60	24
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot	2,66	1,45	306	1,79	1,30	30
hebben mijn gevoel van angst verkleind	2,53	1,36	302	1,65	1,08	28
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	3,68	1,56	344	2,09	1,21	28
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen	3,57	1,55	342	1,95	1,16	32
hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind	2,78	1,46	342	1,76	0,94	32

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Ook de ervaringen met de dienstverlening van SHN zijn op een aantal aspecten significant *negatiever* bij de slachtoffers in wier zaak geen vervolging heeft plaatsgevonden dan bij de slachtoffers in wier zaak vervolging wel heeft plaatsgevonden. Zoals uit tabel 4.4 blijkt[1] gaat het om de aspecten:

- medewerkers van SHN hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen;
- medewerkers van SHN hebben mijn schade goed ingeschat;
- medewerkers van SHN hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.

Tabel 4.4 Verschillen in oordeelscores naar vervolging

Aspect	Wel vervolgd			Niet vervolgd		
De medewerkers van het SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen	3,88	1,51	212	2,57	1,60	18
Hebben mijn schade goed ingeschat	3,75	1,47	211	2,82	1,66	18
Hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot	3,19	1,39	257	2,45	1,39	22

Gestraft

Een aantal van de overkoepelende aspecten van slachtofferzorg door het OM en de rechter wordt verschillend beoordeeld door slachtoffers in wier zaak wel of niet een dader is gestraft (zie tabel 4.5[2]). Het beeld is dat de groep

[1] Hierbij merken we op dat de n van de categorie 'niet vervolgd' in tabel 4.4 vrij klein is.

[2] Hierbij merken we op dat de n van de categorie 'niet gestraft' in de tabellen 4.5 tot 4.7 vrij klein is.

slachtoffers in wier zaak wel een dader is gestraft *minder negatief* oordelen dan slachtoffers in wier zaak geen dader is gestraft over de overkoepelende onderdelen:
- inspraak/schadeherstel door het OM;
- het bieden van veiligheid door het OM;
- informatieverstrekking door het OM;
- het functioneren van de rechter;
- bejegening door de rechter.

Tabel 4.5 Verschillen in oordeelscores overkoepelende oordelen naar gestraft

Overkoepelende onderdelen OM	Wel gestraft			Niet gestraft		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Inspraak/schadeherstel	3,39	1,15	120	2,61	1,18	16
Veiligheid	3,22	1,07	120	2,20	1,00	16
Informatieverstrekking	3,67	1,27	114	2,77	1,36	15
Overkoepelende onderdelen rechtspraak	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Functioneren rechter	3,66	1,16	77	2,25	1,15	12
Bejegening	4,18	0,93	77	2,65	1,05	12

Op het niveau van afzonderlijke aspecten zien we hetzelfde beeld. Voor alle aspecten die genoemd zijn in de tabellen 4.6 (OM) en 4.7 (rechter) geldt dat slachtoffers in wier zaak een dader is gestraft, significant *minder negatief* oordelen dan slachtoffers in wier zaak geen dader is gestraft.

Tabel 4.6 Verschillen in oordeelscores naar gestraft

Aspect	Wel gestraft			Niet gestraft		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij de redenen voor hun beslissing laten weten	3,49	1,60	114	2,46	1,56	14
hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces	3,90	1.40	114	2,85	1,71	15
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	3,53	1,62	105	2,53	1,79	14
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	3,35	1,40	120	2,21	1,31	16
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken	3,28	1,56	120	2,38	1,53	16
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	3,88	1,40	120	2,14	1,28	16
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen	3,71	1,44	120	2,28	1,49	16

REGIOPLAN

Tabel 4.7 **Verschillen in oordeelscores naar gestraft**

Aspect	Wel gestraft			Niet gestraft		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten	3,69	1,64	77	2,44	1,76	12
was onpartijdig	4,29	1,23	77	2,15	1,44	12
was deskundig	4,25	1,25	77	2,63	1,64	12
heeft mij beleefd behandeld	4,66	0,81	77	2,70	1,83	12
heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal	4,16	1,24	77	2,82	1,58	12
heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	4,23	1,27	77	2,82	1,58	12
toonde begrip voor mijn situatie	4,00	1,31	77	2,67	1,46	12
hield rekening met waar ik recht op heb	3,66	1,40	77	2,23	1,62	12
heeft mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam	4,34	1,17	77	2,45	1,68	12
heeft voldoende informatie van mij gevraagd om zijn of haar beslissing goed te kunnen maken	3,51	1,49	77	2,01	1,33	12
heeft voldoende gedaan om de dader te berechten	3,98	1,42	77	2,12	1,43	12
heeft voldoende gedaan om de dader te straffen	3,82	1,54	77	2,16	1,50	12
heeft het gevaar van herhaling op slachtofferschap verkleind	3,30	1,51	77	1,57	0,91	12

Schadevergoeding
Gelet op de mate van schadevergoeding wijzen de resultaten uit dat ervaringen ten aanzien van een zestal van de overkoepelende aspecten van justitiële slachtofferondersteuning significant verschillen. De groepsgemiddelden van respondenten met volledige schadevergoeding, gedeeltelijke en geen schadevergoeding worden in tabel 4.8 vermeld. De respondenten die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, hebben *minder negatieve* ervaringen hebben dan respondenten die geen schadevergoeding hebben ontvangen en in sommige gevallen zijn zij ook positiever dan de respondenten die de schade deels vergoed hebben gekregen. Het gaat waar het de dienstverlening van het OM aangaat om de overkoepelende onderdelen: inspraak/schadeherstel, veiligheid en informatieverstrekking. Bij SHN gaat het om de onderdelen bejegening, ondersteuning en veiligheid/emotionele steun.

Tabel 4.8 Verschillen in overkoepelende oordelen naar schadevergoeding

Overkoepelende onderdelen OM	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Inspraak/ schadeherstel	**3,74**	1,27	58	3,10	1,23	130	2,97	1,24	182
Veiligheid	**3,64**	1,09	58	**3,00**	1,21	130	**2,65**	1,23	182
Informatieverstrekking	**3,95**	1,35	52	3,42	1,39	121	3,29	1,45	166
Overkoepelende onderdelen SHN	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Bejegening	**4,86**	0,31	51	4,64	0,80	123	4,48	1,00	173
Ondersteuning	**4,56**	0,76	51	3,99	1,16	123	3,85	1,24	172
Veiligheid/ emotionele steun	**3,42**	1,22	51	3,06	1,21	123	2,86	1,28	172

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping. Waar drie scores zijn vetgedrukt, wijken de scores alle drie significant van elkaar af.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Als we kijken naar de specifieke aspecten, dan constateren we dat ook op dit niveau vele verschillen zijn in ervaringen tussen respondenten met of zonder (volledige) schadevergoeding. Dit geldt voor de ervaringen met zowel het OM, de rechter als SHN, zie de resultaten in tabel 4.9 tot en met 4.11. Voor alle aspecten in deze tabellen geldt dat respondenten die de schade geheel vergoed hebben gekregen, significant positiever (of minder negatief) zijn over de aspecten van slachtofferondersteuning dan de respondenten die de schade niet vergoed hebben gekregen (en in sommige gevallen ook significant positiever dan respondenten die de schade deels vergoed hebben gekregen).

Tabel 4.9 Verschillen in oordeelscores naar schadevergoeding

Aspect	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij informatie gegeven over het verloop van proces	**4,20**	1,43	52	3,57	1,52	121	3,47	1,65	165
hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak	**3,91**	1,59	52	3,61	1,50	121	3,30	1,64	166
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	**3,90**	1,58	52	3,36	1,62	120	3,02	1,70	154
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb	**3,77**	1,60	52	3,05	1,54	119	2,97	1,66	156

Vervolg tabel 4.9

Aspect	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	**3,61**	1,57	58	<u>2,90</u>	1,53	130	<u>2,83</u>	1,51	182
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen	**3,67**	1,61	58	<u>2,93</u>	1,64	130	<u>2,83</u>	1,62	182
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken	**3,68**	1,65	58	<u>2,96</u>	1,59	130	<u>2,95</u>	1,59	182
hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding	<u>3,40</u>	1,67	54	<u>2,86</u>	1,59	124	**2,33**	1,50	146
hebben mijn schade goed ingeschat	**3,60**	1,65	55	<u>2,62</u>	1,53	123	<u>2,50</u>	1,50	142
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot	**3,14**	1,44	52	2,60	1,42	120	<u>2,32</u>	1,42	165
hebben mijn gevoel van angst verkleind	**3,01**	1,42	52	<u>2,38</u>	1,31	117	<u>2,25</u>	1,33	162
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	**4,26**	1,32	58	**3,57**	1,55	130	**3,07**	1,63	182
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen	**4,17**	1,26	58	**3,50**	1,57	130	**2,96**	1,61	181
Hebben het gevaar van slachtofferschap verkleind	**3,39**	1,36	58	<u>2,68</u>	1,39	130	<u>2,39</u>	1,42	181

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping. Waar drie scores zijn vetgedrukt, wijken de scores alle drie significant van elkaar af.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 4.10 Verschillen in oordeelscores naar schadevergoeding

Aspect	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
heeft een juiste schadevergoeding opgelegd	**3,96**	1.54	15	2,67	1,65	26	2,70	1,62	39
ging vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	**4,75**	0,65	16	4,35	1,11	31	3,94	1,21	46

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 4.11 Verschillen in oordeelscores naar schadevergoeding

Aspect	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
De medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijk verhaal	**4,92**	0,32	51	4,67	0,92	123	4,49	1,13	172
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	**4,91**	0,29	51	4,64	0,96	123	4,45	1,21	172
hebben medeleven getoond	**4,80**	0,60	51	4,63	0,85	123	4,36	1,22	172
hebben mij doorgewezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties als dat nodig was	**4,48**	0,94	39	4,07	1,47	90	3,63	1,68	119
hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb	**4,79**	0,78	51	4,29	1,17	123	4,13	1,38	172
hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening	**4,76**	0,58	45	4,11	1,33	108	3,86	1,53	152
hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank	**4,42**	1,21	51	4,20	1,27	123	3,88	1,50	172
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	**4,70**	0,90	50	4,20	1,33	118	4,19	1,31	156
hebben mij juridische ondersteuning gegeven	**4,34**	1,19	42	3,42	1,64	100	3,38	1,67	140
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen	**4,73**	0,85	46	3,72	1,64	112	3,37	1,64	141
hebben mijn schade goed ingeschat	**4,47**	1,03	46	3,46	1,56	104	3,49	1,61	141

Vervolg tabel 4.11

Aspect	**Geheel**			**Gedeeltelijk**			**Niet**		
De medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot	**3,53**	1,35	51	3,17	1,36	123	2,90	1,45	171
hebben mijn gevoel van angst verkleind	**3,33**	1,44	47	2,85	1,35	113	2,65	1,43	151
hebben mij emotionele hulp gegeven	**4,02**	1,26	46	3,56	1,45	113	3,24	1,58	153

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Oordeel over straf
De slachtoffers in wier zaak een dader is gestraft, is gevraagd wat zij vinden van de hoogte van die straf. Het blijkt dat op een aantal overkoepelende onderdelen de oordelen van slachtoffers over slachtofferondersteuning verschillen naar gelang hun mening over de opgelegde straf.

Uit tabel 4.12 blijkt dat slachtoffers die vinden dat de opgelegde straf (zeer) licht is, significant negatiever dan andere slachtoffers oordelen over:
- inspraak/schadeherstel door het OM;
- bejegening door het OM;
- het bieden van veiligheid door het OM;
- informatieverstrekking door het OM;
- het functioneren van de rechter.

Tabel 4.12 Verschillen in oordelen naar oordeel over straf

Overkoepelende onderdelen OM	**(zeer) licht**			**Niet licht, niet zwaar**			**(zeer) zwaar**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Inspraak/ schadeherstel	**3,08**	1,23	64	3,69	0,92	40	3,86	1,05	16
Bejegening	**3,91**	1,35	37	4,86	0,25	14	4,09	1,46	9
Veiligheid	**2,88**	1,09	64	3,47	0,91	40	3,98	0,83	16
Informatieverstrekking	**3,42**	1,33	60	3,76	1,22	39	4,44	0,85	15
Overkoepelende onderdelen rechter	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Functioneren rechter	**3,24**	1,26	37	4,02	0,87	27	4,15	0,93	13

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Ook in dit geval zien we op het niveau van afzonderlijke aspecten hetzelfde beeld. Voor de aspecten die genoemd zijn in de tabellen 4.13 (OM) en 4.14 (rechter) geldt dat slachtoffers die vinden dat de opgelegde straf (zeer) licht is, significant negatiever oordelen dan andere slachtoffers (afhankelijk van de stelling geldt dit verschil ten opzichte van slachtoffers die oordelen dat de straf

niet licht, niet zwaar is en/of slachtoffers die oordelen dat de straf (zeer) zwaar is).

Tabel 4.13 Verschillen in oordelen naar oordeel over straf

Aspect	**(zeer) licht**			**Niet licht, niet zwaar**			**(zeer) zwaar**		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij de redenen voor hun beslissing laten weten	**3,26**	1,69	60	3,48	1,52	39	<u>4,44</u>	1,05	15
hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces	**3,52**	1,54	60	4,16	1,17	39	<u>4,74</u>	0,76	15
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal	**3,57**	1,61	36	<u>4,94</u>	0,25	14	4,13	1,56	9
hebben begrip getoond voor mijn situatie	**3,85**	1,56	37	<u>4,94</u>	0,25	14	4.22	1,58	9
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	**2,84**	1,49	64	<u>3,88</u>	1,09	40	<u>4,04</u>	0,92	16
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen	**2,83**	1,69	64	3,54	1,49	40	<u>4,08</u>	1,26	16
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken	**2,88**	1,64	64	3,50	1,41	40	<u>4,32</u>	0,90	16
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	**3,51**	1,61	64	4,07	1,02	40	<u>4,89</u>	0,47	16
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen	**3,18**	1,53	64	<u>4,17</u>	1,10	40	<u>4,70</u>	0,85	16
hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind	**2,46**	1,49	64	<u>3,21</u>	1,28	40	<u>3,61</u>	1,38	16

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 4.14 Verschillen in oordelen naar oordeel over straf

Aspect	(zeer) licht			Niet licht, niet zwaar			(zeer) zwaar		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
heeft voldoende informatie van mij gevraagd om beslissingen goed te kunnen maken	**3,01**	1,62	37	4,07	1,25	27	3,79	1,11	13
heeft voldoende gedaan om de dader te berechten	**3,43**	1,60	37	4,43	0,95	27	4,67	1,06	13
heeft voldoende gedaan om de dader te straffen	**3,20**	1,73	37	4,38	1,01	27	4,47	1,17	13
heeft het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind	**2,72**	1,59	37	3,78	1,11	27	4,02	1,44	12

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

4.4 Samenhang met participatiegraad

In deze paragraaf toetsen we verschillen in ervaringen en belangscores naar de mate waarin slachtoffers in het proces hebben geparticipeerd. Er zijn verschillende vormen van participatie. In dit rapport onderscheiden we vijf typen: gebruik maken van de schriftelijke slachtofferverklaring, een officiersgesprek, een slachtoffer-dadergesprek, het voegen van de schade in de strafzaak en het gebruik maken van spreekrecht tijdens de rechtszaak. Zowel het voegen als het slachtoffer-dadergesprek zijn vormen van participatie die bij alle delicten van toepassing *kunnen* zijn. De andere vormen van participatie zijn niet bij alle delicten van toepassing (zie hierover meer in bijlage 7).
Als graadmeter voor de mate waarin slachtoffers hebben geparticipeerd, is er een totaalscore gemaakt waarin rekening is gehouden met de vraag of er een *mogelijkheid* was tot een bepaalde vorm van participatie[3]. De totaalscore varieert van minimaal 0 tot maximaal 5. Er zijn steeds analyses (ANOVA's) uitgevoerd om te zien of er verschillen in ervaringen of belangen zijn tussen de groepen respondenten die niet of weinig hebben geparticipeerd (van geen of één mogelijkheid gebruik gemaakt), in redelijke mate hebben geparticipeerd (van twee mogelijkheden gebruik hebben gemaakt) en respondenten die in sterke mate hebben geparticipeerd (van 3 tot 5 mogelijkheden gebruik hebben gemaakt).

[3] Wanneer een participatievorm niet aan de orde is voor het slachtoffer, dan telt de score 'niet gebruik van gemaakt' niet mee in de totaalscore.

4.4.1 Ervaringen onderscheiden naar participatiegraad

De resultaten in deze paragraaf laten zien dat ervaringen van slachtoffers met slachtofferondersteuning verschillen naarmate waarin zij hebben geparticipeerd in het proces. Dit geldt met name voor de slachtofferondersteuning door het OM en SHN, maar veel minder voor de Rechtspraak.

In tabel 4.15 is te zien dat de respondenten die in sterke mate participeerden *positiever* zijn over het OM dan de respondenten die niet of weinig participeerden. Met betrekking tot de onderdelen inspraak/schadeherstel en veiligheid zijn zij ook ten opzichte van de groep die redelijk participeerde positiever.
Verder laat de tabel zien dat respondenten die niet of weinig participeerden *negatiever* zijn over het overkoepelende onderdeel ondersteuning door SHN dan de respondenten in de beide andere groepen. Tevens zien we dat respondenten die in sterke mate participeerden iets *minder negatief* zijn over het onderdeel veiligheid en emotionele steun, dan de respondenten die niet of minder participeerden.

Tabel 4.15 Verschillen in oordeelscores naar participatiegraad

Overkoepelende onderdelen OM	**Niet/weinig**			**Redelijke mate**			**Sterke mate**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Bejegening	3,58	1,29	51	3,98	1,29	51	**4,36**	1,00	50
Inspraak/schadeherstel	3,01	1,28	200	3,14	1,28	126	**3,72**	1,10	79
Veiligheid	2,90	1,26	200	2,88	1,27	126	**3,36**	1,13	79
Informatieverstrekking	3,22	1,52	167	3,52	1,32	120	**3,93**	1,18	78
Overkoepelende onderdelen SHN	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Ondersteuning	**2,36**	0,83	141	2,71	0,65	146	2,82	0,47	77
Veiligheid/ emotionele steun	2,01	0,85	141	2,05	0,84	146	**2,34**	0,80	77

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Met betrekking tot de aspecten van slachtofferondersteuning door het OM geldt in het algemeen dat respondenten die in sterke mate hebben geparticipeerd *positiever* (of *minder negatief*) oordelen dan respondenten die dat niet of weinig hebben gedaan en vaak ook dan respondenten die in redelijke mate participeerden (zie tabel 4.16). Voor het aspect 'de medewerkers van het OM hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten', geldt dat respondenten die niet of weinig hebben geparticipeerd *negatiever* zijn dan de respondenten die in redelijke of sterke mate participeerden.

Tabel 4.16 Verschillen in oordeelscores naar participatiegraad

Aspect	**Niet/weinig**			**Redelijke mate**			**Sterke mate**		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij redenen voor hun beslissingen laten weten	**2,83**	1,70	166	3,33	1,59	120	3,85	1,40	78
hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces	3,46	1,68	167	3,60	1,58	118	**4,15**	1,26	78
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	3,03	1,70	157	3,34	1.63	114	**3,90**	1,51	72
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb	2,82	1,60	157	3,15	1,62	115	**3,81**	1,51	74
hebben voldoende rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb	3,22	1,63	51	3,53	1,46	46	**4,12**	1,28	48
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal	3,28	1,56	48	3,90	1,42	50	**4,22**	1,27	50
hebben begrip getoond voor mijn situatie	3,34	1,63	48	3,95	1,49	50	**4,40**	1,16	50
hebben medeleven getoond	2,99	1,61	45	3,62	1,49	50	**4,15**	1,21	50
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen	2,89	1,55	200	2,98	1,56	126	**3,53**	1,46	79
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat zij verdere stappen ondernamen	2,82	1,57	200	3,01	1,70	126	**3,73**	1,55	79
hebben mij voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken	3,01	1,59	200	2,98	1,69	126	**3,64**	1,50	79
hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding	2,40	1,56	160	2,80	1,63	111	**3,32**	1,60	68
hebben mijn schade goed ingeschat	2,51	1,53	152	2,71	1,62	111	**3,32**	1,56	70

Vervolg tabel 4.16

Aspect	Niet/weinig			Redelijke mate			Sterke mate		
De medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot	2,45	1,47	170	2,43	1,38	114	**3,07**	1,44	73
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen	3,41	1,63	200	3,34	1,60	126	**4,05**	1,36	79
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen	3,27	1,62	200	3,34	1,63	125	**3,78**	1,42	79

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Voor SHN geldt over het algemeen dat respondenten die niet of weinig gebruik maakten van participatiemogelijkheden *negatiever* (of minder *positief*) oordelen dan de groep die in sterke mate participeerde en in veel gevallen ook de groep die in redelijke mate participeerde (zie tabel 4.17). Verder zien we in de tabel dat de groep die in redelijke mate participeerde *positiever* oordeelt over het aspect 'de medewerkers van SHN hebben belangstelling getoond over mijn persoonlijke verhaal', dan de groep die niet of weinig participeerde. Respondenten die in sterke mate participeerden zijn *minder negatief* over het aspect 'medewerkers van SHN hebben mijn gevoel van angst verkleind dan de beide andere groepen. Tevens zijn zij *positiever* dan beide andere groepen over het aspect 'de medewerkers van SHN hebben mij emotionele hulp gegeven'.

Tabel 4.17 Verschillen in oordeelscores naar participatiegraad

Aspect	Niet/weinig			Redelijke mate			Sterke mate		
De medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijk verhaal	4,44	1,12	141	**4,74**	0,84	146	4,70	0,85	77
hebben mij doorgewezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties als dat nodig was	**3,56**	1,65	99	4,06	1,49	103	4,39	1,22	55
hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb	**3,85**	1,51	141	4,51	1,02	146	4,76	0,64	77
hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening	**3,64**	1,58	123	4,35	1,16	128	4,38	1,18	70

Vervolg tabel 4.17

Aspect	Niet/weinig			Redelijke mate			Sterke mate		
De medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank	**3,64**	1,59	141	<u>4,23</u>	1,28	146	<u>4,45</u>	1,06	77
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen	**3,79**	1,53	124	<u>4,53</u>	0,99	135	<u>4,63</u>	0,95	76
Hebben mij praktische ondersteuning gegeven zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren	**3,57**		112	<u>4,43</u>		130	<u>4,72</u>		73
hebben mij juridische ondersteuning gegeven	**2,97**	1,66	109	<u>3,74</u>	1,56	120	<u>4,12</u>	1,41	66
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen	**2,97**	1,72	104	<u>4,03</u>	1,42	133	<u>4,17</u>	1,37	68
hebben mijn schade goed ingeschat	**3,07**	1,64	101	<u>3,75</u>	1,49	127	<u>4,23</u>	1,25	69
hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	**2,47**	1,38	139	1,44	2,67	143	<u>2,99</u>	1,48	76
hebben mijn gevoel van angst verkleind	<u>2,69</u>	1,47	121	<u>2,66</u>	1,36	132	**3,36**	1,31	71
hebben mij emotionele hulp gegeven	<u>3,26</u>	1,60	117	<u>3,37</u>	1,49	134	**4,00**	1,32	73

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De ervaringen met de Rechtspraak verschillen doorgaans niet naarmate respondenten meer of minder participeren. Er is één uitzondering namelijk met betrekking tot het aspect 'de rechter heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam'. Respondenten die veel gebruik maakten van participatiemogelijkheden oordelen *positiever* over dit aspect dan respondenten die dat niet of weinig deden (zie tabel 4.18).

Tabel 4.18 Verschillen in oordeelscores naar participatiegraad

Aspect	Niet/weinig			Redelijke mate			Sterke mate		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Heeft mij gelegenheid gegevens mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam	3,13	1,67	17	3,91	1,56	23	**4,44**	1,10	56

Noot De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

4.4.2 Belangrijke aspecten onderscheiden naar participatiegraad

De resultaten in deze paragraaf laten zien dat slachtoffers verschillend belang hechten naarmate zij hebben geparticipeerd in het proces. Dit geldt in zekere mate voor alle drie de organisaties.

Tabel 4.19 laat zien dat respondenten die in sterke mate participeerden *meer belang* hechten aan een aantal aspecten dan de groep die niet of weinig participeerde of de groep die in redelijke mate participeerde. Het gaat dan om de aspecten (belangen):
- medewerkers van het OM tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal
- medewerkers van het OM tonen medeleven
- medewerkers van het OM laten mij de redenen voor haar beslissing weten
- medewerkers van het OM geven mij informatie over het vervolg van het proces
- medewerkers van het OM houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak
- medewerkers van het OM verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap

Verder komt naar voren dat de groep die in redelijke mate participeerde *meer belang* hecht aan een drietal aspecten dan de groep die niet of weinig participeerde, namelijk:
- medewerkers van het OM houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen
- medewerkers van het OM ondersteunen mij voldoende in het regelen van mijn schadevergoeding
- medewerkers van het OM schattenmijn schade goed in

Tot slot hecht de groep die niet of weinig participeerde *minder belang* aan het aspect ‘medewerkers van OM geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen’ dan de respondenten in beide andere groepen.

Tabel 4.19 Verschillen in belangscores naar participatiegraad

Aspect	**Niet/weinig**			**Redelijk**			**Veel**		
Medewerkers van OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	<u>4,36</u>	0,81	200	4,43	0,79	126	**4,62**	0,71	79
tonen medeleven	3,87	1,00	200	<u>3,80</u>	1,10	126	**4,16**	0,98	79
laten mij de redenen voor haar beslissing weten	<u>4,44</u>	0,74	200	4,45	0,76	126	**4,70**	0,68	79
geven mij informatie over het vervolg van het proces	<u>4,47</u>	0,73	200	4,62	0,59	126	**4,74**	0,56	79
houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak	<u>4,49</u>	0,76	200	4,63	0,68	126	**4,75**	0,52	79
houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	<u>4,07</u>	0,89	200	**4,37**	0,82	126	4,29	0,87	79
geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen	**4,31**	0,81	200	<u>4,54</u>	0,67	<u>126</u>	4,61	0,59	79
ondersteunen mij voldoende in het regelen van mijn schadevergoeding	<u>4,15</u>	0,97	200	**4,43**	0,76	126	4,31	1,10	79
Schatten mijn schade goed in	<u>4,19</u>	0,96	200	**4,48**	0,74	126	4,45	0,90	79
verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	<u>4,28</u>	1,06	200	4,45	0,86	126	**4,62**	0,78	79

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Het beeld met betrekking tot de verschillen in belangscores ten aanzien van de rechtspraak is eenduidig: respondenten die in sterke mate participeerden, hechten *meer belang* aan een aantal aspecten dan respondenten die niet of weinig participeerden. Dit geldt voor de vier aspecten in tabel 4.20.

Tabel 4.20 Verschillen in belangscores naar participatiegraad

Aspect	Niet/weinig			Redelijk			Veel		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
behandelt mij beleefd	4,18	1,04	54	4,39	0,76	45	**4,65**	0,67	70
geeft mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt	4,25	1,06	54	4,53	0,58	45	**4,78**	0,48	70
vraagt voldoende informatie van mij om een goede beslissing te nemen	4,41	0,89	54	4,66	0,52	45	**4,80**	0,45	70
doet voldoende om de dader te berechten	4,59	0,88	54	4,74	0,59	45	**4,89**	0,32	70

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 4.21 laat een aantal verschillen in belangscores zien met betrekking tot de slachtofferondersteuning van SHN. Respondenten die in sterke mate participeerden, hechten *meer belang* aan een viertal aspecten dan de groep die in redelijke mate participeerde of de groep die niet of weinig participeerde, namelijk:

- medewerkers van SHN tonen medeleven
- medewerkers van SHN behandelen mij professioneel
- medewerkers van SHN geven mij praktische ondersteuning zoals bij het invullen van formulieren
- medewerkers van SHN schatten mijn schade goed in

Respondenten die niet of weinig participeerden, hechten *minder belang* aan het aspect ‘medewerkers van SHN geven mij juridische ondersteuning’ dan de respondenten die meer participeerden.

Tabel 4.21 Verschillen in belangscores naar participatiegraad

Aspect	Niet/weinig			Redelijk			Veel		
Medewerkers van SHN…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
tonen medeleven	4,53	0,71	141	4,36	0,89	146	**4,64**	0,64	77
behandelen mij professioneel	4,76	0,49	141	4,69	0,61	146	**4,88**	0,36	77
geven mij praktische ondersteuning zoals bij het invullen van formulieren	4,49	0,83	141	4,67	0,63	146	**4,83**	0,45	77
geven mij juridische ondersteuning	**4,39**	0,86	141	4,61	0,68	146	4,79	0,55	77
schatten mijn schade goed in	4,35	0,91	141	4,55	0,78	146	**4,66**	0,84	77

Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

4.5 Samenvatting

Verschillen in ervaringen en belang naar zaakskenmerken
Ook zaakskenmerken doen ertoe in de mate waarin ervaringen met slachtofferondersteuning positief of negatief zijn. We keken naar verschillen tussen respondenten die slachtoffer werden van drie typen delicten, tussen respondenten die wel, geen of deels hun schade vergoed hebben gekregen en tussen respondenten van zaken waarin wel of geen dader is vervolgd en gestraft. Tot slot werden ook verschillen naar participatiegraad getoetst.

Delicttype: er zijn geen significante verschillen in ervaringen tussen slachtoffers van delicten in de categorieën geweld, vermogen en openbare orde en vernieling. Dit geldt zowel voor de overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning als de specifieke aspecten voor alle drie de organisaties.
Waar het gaat om het belang dat wordt gehecht aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning zien we wel enkele verschillen (drie voor de slachtofferondersteuning door het OM en drie voor de ondersteuning door SHN) tussen de slachtoffers van de drie delicttypen. De algemene trend is dat respondenten die slachtoffer werden van een geweldsdelict, significant *meer belang* hechten aan de aspecten van slachtofferondersteuning, ten opzichte van slachtoffers van vermogensdelicten.

Vervolging: slachtoffers van zaken waarin geen dader is vervolgd zijn in het algemeen *negatiever* over de slachtofferondersteuning van het OM en SHN dan slachtoffers van zaken waarin wel een dader is vervolgd.

Strafoplegging: slachtoffers in wier zaak wel een dader is gestraft, oordelen *minder negatief* dan slachtoffers in wier zaak geen dader is gestraft over de overkoepelende onderdelen inspraak/schadeherstel door het OM, het bieden van veiligheid door het OM, informatieverstrekking door het OM, het functioneren van de rechter en bejegening door de rechter. Voor de onderliggende aspecten geldt eenzelfde patroon.

Schadevergoeding: slachtoffers die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, hebben positievere (of *minder negatieve)* ervaringen dan respondenten die geen (en in sommige gevallen en gedeeltelijke) schadevergoeding hebben ontvangen. Deze verschillen doen zich voor in de ervaringen met slachtofferondersteuning van zowel het OM, de rechter als SHN.

Oordeel over de straf: de slachtoffers in wier zaak een dader is gestraft, is gevraagd hoe zij oordelen over de hoogte van die straf. Het blijkt dat slachtoffers die vinden dat de opgelegde straf (zeer) licht is, negatiever oordelen over de verschillende vormen van slachtofferondersteuning dan slachtoffers die anders oordelen over de hoogte van de straf.

Participatiegraad: respondenten die veel gebruik hebben gemaakt van participatiemogelijkheden in het proces, zijn *positiever* over de slachtofferondersteuning door het OM en SHN. Bij de rechtspraak is er nauwelijks sprake van een verschil op dit punt. Ook zijn er verschillen in het belang dat respondenten hechten aan aspecten van slachtofferondersteuning naarmate zijn in het proces participeren: respondenten die in sterke mate participeren, hechten doorgaans *meer belang* aan een aantal aspecten dan respondenten die minder of niet participeren. Dit geldt voor alle drie de organisaties.

5 CONCLUSIE

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor neergelegd. De huidige monitor richt zich op slachtofferondersteuning verleend door politie, SHN, OM en de Rechtspraak. De resultaten ten aanzien van de politie zijn in deelrapport 1 neergelegd (Timmermans, M., Van den Tillaart, J. & Homburg, G. (2012)). Zoals de titel van het rapport vermeldt, wordt in dit tweede deelrapport uitsluitend verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning door het OM, de rechtspraak en SHN. De volledige resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor zijn beschikbaar in de factsheet 'Monitor slachtofferondersteuning'.

In de volgende paragrafen wordt een antwoord gegeven op alle onderzoeks-vragen, zoals geformuleerd in hoofdstuk 1. Antwoorden worden zo beknopt mogelijk weergegeven aan de hand van het algemene beeld dat uit de resultaten naar voren komt. Voor specifieke resultaten wordt steeds verwezen naar het betreffende hoofdstuk of de betreffende paragraaf. Tot slot streven we er in de rapportage van deze monitor niet naar om resultaten te verklaren, er wordt bij de beantwoording van de onderzoeksvragen dan ook niet over mogelijke verklaringen gespeculeerd.

5.1 Conclusie ervaringen van slachtoffers

Het antwoord op onderstaande twee onderzoeksvragen baseren we op de resultaten ten aanzien van de ervaringen en belangrijkste aspecten van slachtofferondersteuning zoals gerapporteerd in hoofdstuk 2.

Onderzoeksvraag 1: Wat zijn anno 2011 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning?

In dit deelrapport zijn de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtoffer-ondersteuning van het OM, de rechter en SHN opgetekend. In het algemeen kunnen we stellen dat de ervaringen van slachtoffers overwegend positief zijn, maar dat er enkele thema's te benoemen zijn waarmee negatievere ervaringen zijn opgedaan door de ondervraagde slachtoffers.
Concluderend per organisatie ontstaat het volgende beeld:

Openbaar Ministerie
De ervaringen van slachtoffers met het OM zijn over het algemeen positief. Bijna driekwart van de slachtoffers heeft positieve ervaringen met de bejegening door het OM (waarbij slachtoffers met name vinden dat het OM hen beleefd behandelt, maar minder slachtoffers vinden dat er ook medeleven wordt getoond). Ook de informatieverstrekking van het OM wordt door een

ruime meerderheid van bijna zes op de tien slachtoffers positief beoordeeld. Daar tegenover staat dat minder dan de helft van de slachtoffers positief en een derde van de slachtoffers negatief is over inspraak en schadeherstel door het OM. Gematigd zijn slachtoffers over het bieden van veiligheid door het OM: ruim een derde van de slachtoffers heeft hier positieve ervaringen mee, maar eveneens ruim een derde heeft hier juist negatieve ervaringen mee. Zo blijkt dat meer dan de helft van de slachtoffers vindt dat het OM voldoende doet om de dader te vervolgen en/of te veroordelen, terwijl juist de helft van de slachtoffers vindt dat het OM het gevoel van veiligheid niet vergroot en het gevoel van angst niet verkleint.

Rechtspraak
De ervaringen van slachtoffers met de rechtspraak zijn over het algemeen positief. Driekwart van de slachtoffers is positief over de wijze waarop de rechter hen bejegent en drie op de vijf slachtoffers zijn positief over het functioneren van de rechter in het algemeen. Deelaspecten waar slachtoffers wat kritischer over oordelen zijn het opleggen van de juiste schadevergoeding, het verstrekken van informatie over het verloop van het proces en het verkleinen van het gevaar op herhaling (gemiddeld oordeelt een derde tot twee op de vijf slachtoffers heer negatief over).

SHN
De ervaringen van slachtoffers met SHN zijn over het algemeen zeer positief. Een zeer ruime meerderheid van de slachtoffers oordeelt positief over de manier waarop SHN hen bejegent (negen op de tien slachtoffers) en de door SHN geboden ondersteuning (driekwart van de slachtoffers). Toch zijn er ook bij SHN aspecten aan te wijzen die relatief negatiever worden gewaardeerd, namelijk het bieden van veiligheid en emotionele steun (vier op de tien slachtoffers hebben positieve ervaringen, drie op de tien slachtoffers hebben negatieve ervaringen). Het gaat dan met name om de deelaspecten ‘geven van advies om slachtofferschap te voorkomen’ en ‘het gevoel van angst verkleinen’ (ongeveer vier op de tien slachtoffers oordelen negatief).

Onderzoeksvraag 2: Welke aspecten van de slachtofferondersteuning vinden slachtoffers het belangrijkst?

Alle aspecten van justitiële slachtofferondersteuning zijn van belang voor slachtoffers (de resultaten staan vermeld in bijlage 5), maar een aantal aspecten van slachtofferondersteuning (verleend door de het OM, de rechter en SHN) wordt het allerbelangrijkst gevonden. Slachtoffers zijn het in grote mate eens over de volgende aspecten die zij aanduiden als zijnde ‘van het allergrootste belang’:

- vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan (OM, rechter en SHN);
- het gevoel geven dat zij u serieus nemen (OM, rechter en SHN);
- uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft (OM en SHN);
- voldoende doen om de dader te vervolgen (OM);

- voldoende doen om de dader te veroordelen (OM);
- voldoende doen om de dader te berechten (rechter);
- voldoende doen om de dader te straffen (rechter);
- onpartijdig zijn (rechter);
- deskundig zijn (rechter);
- belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal (SHN);
- u professioneel behandelen (SHN);
- informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het OM en de rechtbank (SHN).

Voor alle bovengenoemde aspecten geldt dat meer dan driekwart van de ondervraagde slachtoffers deze onderwerpen van het allergrootste belang vindt en tegelijkertijd dat niet meer dan twee procent deze onderwerpen van het minste belang vindt.

Onderzoeksvraag 3: Waar zijn de grootste kwaliteitsproblemen te vinden, dat wil zeggen aspecten en onderdelen waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee hun ervaringen niet goed zijn?

Eerder is aan bod gekomen dat er een aantal aspect te identificeren zijn waaraan respondenten het allergrootste belang hechten (zie ook het antwoord op onderzoeksvraag 2). Een aantal van deze aspecten kunnen we als aandachtspunt/verbeterpunt benoemen omdat de kwaliteit van de dienstverlening op deze aspecten nog te wensen over laat. Voor het OM gaat het om slachtoffers het gevoel geven dat zij serieus worden genomen, uitleggen waar zij als slachtoffer recht op hebben, voldoende doen om de dader te vervolgen en voldoende doen om de dader te veroordelen. Aandachtspunten bij de rechtspraak zijn het berechten en het bestraffen van de dader. In de dienstverlening van SHN zijn geen aandachtspunten/verbeterpunten te identificeren.\

5.2 Samenhang met persoonskenmerken en zaakskenmerken

De onderzoeksvragen in deze paragraaf worden beantwoord aan de hand van de resultaten gerapporteerd in hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4. Voor een specifieke uiteenzetting van de resultaten ten aanzien van verschillen in ervaringen of belangscores wordt verwezen naar de tabellen aldaar. We wijzen er op deze plaats nog eens op dat de bevinding dat verschillen tussen subgroepen significant zijn, nog niets zegt over de causaliteit van het verband. De resultaten geven dus in geen geval aanleiding tot het doen van uitspraken over oorzakelijkheid.

Onderzoeksvraag 4: Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende persoonskenmerken leeftijd, geslacht en opleidingsniveau?

Leeftijd
Er zijn verschillen op een aantal overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door het OM (inspraak/schadeherstel en bejegening) en op een elftal specifieke aspecten. Doorgaans is het beeld dat slachtoffers die 60 jaar en ouder zijn, *positievere* (of *minder negatieve*) ervaringen hebben met de slachtofferondersteuning dan slachtoffers in andere leeftijdsgroepen. Er zijn geen verschillen in de ervaringen van de verschillende leeftijdsgroepen voor wat betreft de justitiële slachtofferondersteuning van de rechter en SHN.

Opleiding
Slechts op een beperkt aantal aspecten (drie) is er sprake van een significant verschil tussen ervaringen van respondenten met een verschillend opleidingsniveau. Lageropgeleiden zijn *positiever* dan hoogopgeleiden over 'het laten weten van redenen voor hun beslissing' door het OM en 'het geven van juridische ondersteuning' door SHN. Daarnaast zijn personen met een middelbare opleiding *positiever* dan lageropgeleiden over 'het gevaar van herhaling op slachtofferschap verkleinen' door de rechter.

Geslacht
Er zijn weinig verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de ervaringen met slachtofferondersteuning. Alleen ten aanzien van het functioneren van de rechter is een verschil tussen mannen en vrouwen waarbij vrouwen *positiever* oordelen dan mannen. Dit geldt eveneens voor vijf specifieke aspecten van slachtofferondersteuning door de rechter.

Onderzoeksvraag 5: Hechten slachtoffers met verschillende persoonskenmerken belang aan verschillende aspecten van de slachtofferondersteuning?

Er is inderdaad sprake van verschil in het belang dat groepen respondenten aan aspecten en onderdelen van slachtofferondersteuning hechten.

Geslacht
Een uitsplitsing naar geslacht laat zien dat vrouwen *meer* belang hechten aan de meeste aspecten dan mannen. Opmerkelijk is dat bij veel meer vormen van slachtofferondersteuning door het OM een verschil bestaat tussen mannen en vrouwen dan bij de rechtspraak en SHN.

Leeftijd
Waar het gaat om het belang dat slachtoffers aan specifieke vormen van slachtofferondersteuning hechten, blijkt dat de groep respondenten van 60 jaar en ouder een significant *groter* belang hecht aan verschillende aspecten van

slachtofferondersteuning door zowel het OM, de rechter als SHN dan jongere leeftijdsgroepen dat doen.

Opleiding
Alhoewel slachtoffers in verschillende opleidingscategorieën niet verschillen in de ervaringen die zij opdeden met slachtofferondersteuning, blijkt dat er wel verschillen zijn in het belang dat zij hechten aan de diverse vormen van slachtofferondersteuning. In het algemeen geldt dat lager opgeleide slachtoffers *meer* belang hechten aan de meeste aspecten van slachtofferondersteuning dan hoger opgeleide respondenten en meestal ook middelbaar opgeleide respondenten.

Onderzoeksvraag 6: Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende delictcategorieën (geweld, vermogen en openbare orde)?

Er zijn géén verschillen tussen de ervaringen met het OM, de rechter en SHN van respondenten die slachtoffer zijn geworden van een vermogensdelict, een geweldsdelict of delict tegen de openbare orde en vernieling. Met andere woorden, ervaringen van deze drie groepen respondenten zijn vergelijkbaar.

Onderzoeksvraag 7: Hechten slachtoffers van verschillende delictcategorieën belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de justitiële slachtoffer-ondersteuning?

We concluderen dat slachtoffers van geweldsdelicten meer belang hechten aan een zestal specifieke aspecten dan slachtoffers van vermogensdelicten en/of slachtoffers van openbare orde- en veiligheidsdelicten.

In de dienstverlening van het Openbaar Ministerie vinden slachtoffers van geweldsdelicten het belangrijker dan slachtoffers van andere delicten dat (1) er voldoende rekening wordt gehouden met wensen en behoeften bij het nemen van beslissingen, (2) het gevaar van herhaald slachtofferschap wordt verkleind en (3) het gevoel van angst wordt verkleind.

In de dienstverlening van SHN vinden slachtoffers van geweldsdelicten het belangrijker dan slachtoffers van andere delicten dat (1) men beleefd wordt behandeld, (2) er belangstelling wordt getoond voor het persoonlijke verhaal en (3) vertrouwelijk wordt omgegaan met persoonsgegevens.
Een specifiek aspect van slachtofferondersteuning door SHN valt niet binnen deze trend: slachtoffers van delicten in de categorie openbare orde en veiligheid hechten *minder* belang aan praktische ondersteuning van SHN dan slachtoffers van andere delicten.

Onderzoeksvraag 8: In hoeverre verschillen de ervaringen en belangscores van slachtoffers die in sterke mate in het strafproces hebben geparticipeerd (door gebruikmaking van spreekrecht, een schriftelijke slachtofferverklaring, voeging, een officiersgesprek of een dadergesprek) en slachtoffers die niet of weinig hebben geparticipeerd?

Het antwoord op deze vraag is eenduidig, namelijk dat slachtoffers die in sterke mate hebben geparticipeerd in het proces, een *positiever* (danwel *minder negatief*) oordeel hebben over de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning. Dit geldt zowel voor de diensten van OM als SHN. Met betrekking tot de rechtspraak doet dit verschil zich nauwelijks voor.

Gelet op het belang dat slachtoffers aan de verschillende aspecten hechten, kunnen we concluderen dat voor alle drie de organisaties geldt dat slachtoffers die in sterke mate participeerden in het proces, *meer* belang hechten aan een aantal aspecten dan slachtoffers die minder of niet participeerden.

Onderzoeksvraag 9: In welke mate en in welke richting is er samenhang tussen de (gepercipieerde) uitkomst(en) van het strafproces (schade-vergoeding, vervolging, strafoplegging) en de ervaringen die slachtoffers in dat proces hebben opgedaan?

Schadevergoeding
Slachtoffers die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, hebben *positievere* (of *minder negatieve)* ervaringen dan respondenten die geen (en in sommige gevallen een gedeeltelijke) schadevergoeding hebben ontvangen. Deze verschillen doen zich voor in de ervaringen met slachtofferondersteuning van zowel het OM, de rechter als SHN.

Vervolging
Slachtoffers van zaken waarin geen dader is vervolgd zijn in het algemeen *negatiever* over de slachtofferondersteuning van het OM en SHN dan slachtoffers van zaken waarin wel een dader is vervolgd.

(Oordeel over) Strafoplegging
Dit geldt ook voor strafoplegging: slachtoffers in wiens zaak wel een dader is gestraft, oordelen *minder negatief* dan slachtoffers in wiens zaak geen dader is gestraft. Bovendien blijkt dat slachtoffers die vinden dat de opgelegde straf licht is, *negatiever* oordelen over de verschillende vormen van slachtofferondersteuning dan slachtoffers die oordelen dat de opgelegde straf zwaar(der) is.

5.3 Verschillen tussen respondenten en weigeraars

De laatste onderzoeksvraag heeft betrekking op de responsanalyse in hoofdstuk 1.

Onderzoeksvraag 10: Op welke kenmerken wijken de respondenten van het onderzoek af van de weigeraars? Wat is er bekend over een eventueel afwijkend oordeel over de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning tussen respondenten en weigeraars?

Op grond van de resultaten van de responsanalyse trekken we de conclusie dat er beperkt sprake is geweest van selectieve uitval van potentiële respondenten bij dit onderzoek.

Voor de OM-steekproef geldt dat er geen significant verschil is tussen de respondenten en weigeraars wat betreft geslacht en leeftijd. Bij de SHN-steekproef zien we echter dat er wel significante verschillen zijn op deze aspecten. Weigeraars vanuit de SHN-steekproef zijn gemiddeld iets vaker man en gemiddeld iets jonger dan de respondenten.
Een ander verschil dat uit de non-responsanalyse naar voren is gekomen, heeft betrekking op de vertegenwoordiging van de drie delictcategorieën: geweld, vermogen en openbare orde en vernieling in de OM-steekproef. Onder de weigeraars zijn vaker slachtoffers van geweldsdelicten dan onder respondenten en minder vaak slachtoffers van vermogensdelicten dan onder respondenten. Vanuit de SHN-steekproef is er geen verschil in de verdeling over geweldsdelicten en vermogensdelicten tussen weigeraars en respondenten.

De groep weigeraars is voor zowel de OM-steekproef als de SHN-steekproef gelijk aan de responsgroep wat betreft het oordeel met betrekking tot slachtofferondersteuning. Wat betreft dit oordeel moeten we uiteraard voorzichtig zijn: de bevinding dat weigeraars géén statistisch significant afwijkend oordeel vellen over slachtofferondersteuning is slechts op één vraag gebaseerd die zowel aan respondenten en weigeraars werd gesteld (o.b.v. de centrale vraag procedure).

Op grond van de centrale vraag procedure zijn er op voorhand geen aanwijzingen gevonden voor een vertekening in de resultaten door de samenstelling van de responsgroep. Er was wel sprake van een lichte afwijking in de non-respons van SHN op basis van geslacht (vaker mannen) en leeftijd (gemiddeld jonger) en in de non-respons van OM op basis van delicttype (vaker slachtoffers geweldsdelicten). Echter, de verschillen tussen de responsgroep en non-responsgroep op deze aspecten zijn klein, waardoor er op voorhand geen redenen zijn om aan te nemen dat de resultaten van het onderzoek worden vertekend door een selectieve uitval van respondenten.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Delictindeling

Wetboek van Strafrecht	Maatschappelijke klassen BVH	
Geweldsmisdrijven		
verkrachting (art. 242)	F521	VERKRACHTING
feitelijke aanranding der eerbaarheid (art. 246)	F522	AANRANDING
overige seksuele misdrijven (art. 243 t/m 245, 247 t/m 249, 250)	F523	OVERIGE ZEDENMISDRIJVEN
	F525	PORNOGRAFIE
	F526	INCEST/AFHANKELIJKHEID/WILSONBEKWAME
	F527	SEKSUEEL MISBRUIK KINDEREN (GEEN INCEST)
	F5291	KINDERPORNOGRAFIE
bedreiging (art. 285)	F530	BEDREIGING
	F531	OVERIGE MISDRIJVEN TEGEN DE PERSOONLIJKE VRIJHEID
	F533	STALKING
misdrijven tegen het leven (art. 287 t/m 291, 293, 294, 296)	F540	DOODSLAG/MOORD
	F541	EUTHANASIE
	F544	BEHULPZAAM BIJ ZELFDODING
mishandeling (art. 300 t/m 304b, 306)	F550	EENVOUDIGE MISHANDELING
	F551	ZWARE MISHANDELING
	F552	OVERIGE MISHANDELING
schennis der eerbaarheid (art. 239)	F520	OPENBARE SCHENNIS DER EERBAARHEID
dood en lichamelijk letsel door schuld (art. 307 t/m 309) of	F542	OVERIGE MISDRIJVEN TEGEN HET LEVEN
	F543	ILLEGALE ABORTUS
vermogensmisdrijven		
diefstal met geweld (art. 312)	B10	DIEFSTAL (OOK BRAAK) UIT/VANAF PERSONENAUTO MET GEWELD
	B11	DIEFSTAL (OOK BRAAK) UIT/VANAF VAARTUIG MET GEWELD
	B12	DIEFSTAL (OOK BRAAK) UIT/VANAF ANDER VERVOERMID MET GEWELD
	B20	INBRAAK WONING MET GEWELD
	B21	INBRAAK BOX/GARAGE/SCHUUR/TUINHUIS MET GEWELD
	B22	INBRAAK WINKEL MET GEWELD
	B23	INBRAAK BEDRIJF/KANTOOR MET GEWELD
	B24	INBRAAK SPORTCOMPLEX MET GEWELD
	B25	INBRAAK HOTEL/PENSION MET GEWELD
	B26	INBRAAK SCHOOL MET GEWELD
	B27	INBRAAK ANDERE GEBOUWEN MET GEWELD
	B30	DIEFSTAL IN/UIT WONING MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B31	DIEFSTAL IN/UIT SCHOOL MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B32	DIEFSTAL IN/UIT BEDRIJF/KANTOOR MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B33	DIEFSTAL IN/UIT HOTEL/PENSION MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B34	DIEFSTAL IN/UIT BOX/GARAGE/SCHUUR/TUINHUIS MET GEWELD<>BRAAK
	B35	DIEFSTAL IN/UIT SPORTCOMPLEX MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B36	DIEFSTAL IN/UIT ANDERE GEBOUWEN MET GEWELD (GEEN BRAAK)
	B40	ZAKKENROLLERIJ/TASSENROLLERIJ MET GEWELD
	B50	WINKELDIEFSTAL MET GEWELD
	B60	DIEFSTAL VAN PERSONENAUTO MET GEWELD
	B61	DIEFSTAL VAN MOTOR MET GEWELD
	B62	DIEFSTAL VAN FIETS MET GEWELD
	B63	DIEFSTAL VAN BROMFIETS/SNORFIETS MET

		GEWELD
	B64	DIEFSTAL VAN ANDER VERVOERMIDDEL MET GEWELD
	B65	DIEFSTAL VAN VAARTUIG MET GEWELD
	B66	DIEFSTAL VAN VRACHTAUTO/BESTELAUTO MET GEWELD
	B70	STRAATROOF
	B72	OVERVAL IN WONING
	B73	OVERVAL OP OVERIGE OBJECTEN
	B74	OVERVAL OP GELD- EN WAARDETRANSPORT
	B95	OVERIGE DIEFSTALLEN (OOK BRAAK) MET GEWELD
afpersing (art. 317)	A82	CHANTAGE / AFPERSING
valsheidsmisdrijven (art. 208 t/m 234)	F610	VALS GELD AANMAKEN
	F611	VALS GELD UITGEVEN
	F612	VERVALSINGEN OVERIG
	F613	VERVALSEN PASPOORT/IDENTITEITSKAART/REISDOCUMENT
	F614	VERVALSING BANKPAS/GIROPAS/CHEQUES
	F615	VERVALSEN RIJBEWIJS
	F621	UITKERINGSFRAUDE
	F622	VERZEKERINGSFRAUDE
eenvoudige diefstal (art. 310)	A30	DIEFSTAL IN/UIT WONING (GEEN BRAAK)
	A31	DIEFSTAL IN/UIT SCHOOL (GEEN BRAAK)
	A32	DIEFSTAL IN/UIT BEDRIJF/KANTOOR (GEEN BRAAK)
	A33	DIEFSTAL IN/UIT HOTEL/PENSION (GEEN BRAAK)
	A34	DIEFSTAL IN/UIT BOX/GARAGE/SCHUUR/TUINHUIS/ERF (GEEN BRAAK)
	A35	DIEFSTAL IN/UIT SPORTCOMPLEX (GEEN BRAAK)
	A36	DIEFSTAL IN/UIT ANDERE GEBOUWEN (GEEN BRAAK)
gekwalificeerde diefstal (art. 311)	A20	INBRAAK WONING
	A21	INBRAAK BOX/GARAGE/SCHUUR/TUINHUIS
	A22	INBRAAK WINKEL
	A23	INBRAAK BEDRIJF/KANTOOR
	A24	INBRAAK SPORTCOMPLEX
	A25	INBRAAK HOTEL/PENSION
	A26	INBRAAK SCHOOL
	A27	INBRAAK ANDERE GEBOUWEN
verduistering (art. 321 t/m 323)	A80	VERDUISTERING (EVT. IN DIENSTBETREKKING)
bedrog (art. 326 t/m 334, 336, 337)	F600	OPLICHTING
	F601	FLESSENTREKKERIJ
	F602	OVERIG BEDROG
valsheidsmisdrijven (art. 208 t/m 234) of bedrog (art. 326 t/m 334, 336, 337)	F616	VERVALSEN MERKPRODUKTEN
	F620	OVERIGE FRAUDE
	F623	SUBSIDIEFRAUDE
heling en schuldheling (art. 416 t/m 417)	A81	HELING
vernieling en openbare orde en gezag		
tegen de openbare orde (art. 131 t/m 136, 138 t/m 151a)	F10	OVERIGE DELICTEN OPENBARE ORDE
	F15	HUISVREDEBREUK
	F16	LOKAALVREDEBREUK
discriminatie (art. 137c t/m 137g)	F50	DISCRIMINATIE
gemeengevaarlijke misdrijven (art. 157 en 158)	F13	BRANDSTICHTING
	F14	BOMAANSLAG
tegen het openbaar gezag (art. 177 t/m 182, 184 t/m 206)	F17	WEDERSPANNIGHEID (VERZET)
	F18	NIET VOLDOEN AAN BEVEL/VORDERING
	F19	OVERIGE MISDRIJVEN TEGEN HET OPENBAAR GEZAG
	F624	VALSE AANGIFTE
vernieling (art. 350 t/m 352)	C10	VERNIELING VAN/AAN AUTO
	C20	VERNIELING VAN/AAN OPENBAAR

		VERVOER/ABRI
	C30	VERNIELING VAN/AAN OPENBAAR GEBOUW
	C40	VERNIELING OVERIGE OBJECTEN
	F90	COMPUTERCRIMINALITEIT

BIJLAGE 2

Bijlage 2 - Gehanteerde vragenlijst (onlineversie)

Monitor ervaring met Justitiële instanties

2011-2012

Online onderzoek (cawi)

Projectnummer Ipsos Synovate: 94127

Toelichting

Inhoud vragenlijst

Via dit onderzoek willen we meer te weten komen over de kwaliteit van de aangeboden diensten door medewerkers van justitiële instanties als de politie, het Openbaar Ministerie, rechtbanken en slachtofferhulp. In deze vragenlijst gaan we in op uw ervaringen met enkele van deze instanties.

Het invullen van de vragenlijst duurt **tussen de 20 en 30 minuten**. De lengte van de vragenlijst is voor iedereen verschillend en afhankelijk van uw ervaringen.

Anonimiteit

De antwoorden op de vragen worden volstrekt anoniem verwerkt. De resultaten worden niet voor commerciële doeleinden gebruikt.

Indien u meedoet aan de enquête ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Steekproef:

1. Politie
2. OM
3. SHN

Routing: allen

VRAGEN OVER HET MISDRIJF

1. Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

- O Ja → *vraag* 2
- O Nee →*Vraag 1a*

1a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registraties van betrokken instanties blijkt dat u naar aanleiding van een misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het gaat om een kort contact met de instanties of wanneer het gaat om een in uw ogen klein misdrijf. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

O Ja --> vraag 2
O Nee --> Einde van de vragenlijst

2. Kunt u aangeven welk misdrijf u is overkomen? Als u van meerdere voorvallen slachtoffer bent geweest, neem dan het voorval in gedachten dat u het meest heeft geraakt.

- O Diefstal **tot** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Diefstal **vanaf** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Inbraak (of een poging tot inbraak) → *vraag* **2b**
- O Vandalisme / vernieling → *vraag* **3**

- O Dreiging met lichamelijk geweld → *vraag* **3**
- O Mishandeling → *vraag* **3**
- O Stalking → *vraag* **3**
- O Seksueel geweld → *vraag* **3**
- O Huiselijk geweld → *vraag* **3**
- O Gijzeling / ontvoering → *vraag* **3**
- O Overval → *vraag* **3**
- O Een ander misdrijf, namelijk → *vraag* **3**

  ……………………………………………

Het kan zijn dat u aangifte van diefstal heeft gedaan voor uw werkgever. Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het uw eigen bezittingen betreft die zijn gestolen.

2a. Betrof het voorval diefstal van uw eigen bezittingen?

- O Ja → *vraag* **3**
- O Nee → Einde van de vragenlijst

Het kan zijn dat u aangifte van inbraak heeft gedaan voor uw werkgever. Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het een inbraak in uw eigen woning/verblijfplaats/bedrijf betreft.

2b. Was er sprake van inbraak in uw eigen woning, verblijfplaats of bedrijf?

- O Ja → *vraag* **3**
- O Nee → Einde van de vragenlijst

3. Kende u de dader of één van de daders?

- O Ja
- O Nee → *vraag* **5**

4. Wie was de dader of een van de daders?

- O Partner
- O Ex-partner
- O Familielid
- O Buurtgenoot
- O Iemand van het werk
- O Andere bekende
- O Wil ik niet zeggen

5. Wanneer is dit misdrijf u overkomen?

- O Korter dan 1 maand geleden
- O 1 tot 3 maanden geleden
- O 3 tot 6 maanden geleden
- O 6 maanden t/m 1 jaar geleden
- O Langer dan 1 jaar geleden
- O Dat weet ik niet meer

6. Is het misdrijf gemeld bij de politie?

- O Ja, ik heb het misdrijf zelf gemeld →*vraag***7**
- O Ja, iemand anders heeft het misdrijf gemeld → *vraag* **8**
- O Nee, het is door de politie zelf ontdekt → *vraag* **11**
- O Nee, het is niet bekend bij de politie → *vraag* **6a**

6a. Wat is de reden dat het misdrijf **NIET** gemeld is bij de politie?

O Het misdrijf was niet ernstig genoeg
O Het was niet nodig voor verzekering
O Het helpt niets
O Het wordt al door anderen gedaan
O Dat werd mij door iemand afgeraden
O De politie doet er toch niets aan
O Ik ben bang voor de dader
O Andere reden, namelijk………………………………….

Routing: ga na de beantwoording van vraag 6a door naar vraag 11

7. Heeft u bij de melding een bewijs van aangifte ontvangen?

O Ja
O Nee
O Weet niet

8. Wanneer is het misdrijf gemeld bij de politie?

O Korter dan 1 maand geleden
O 1 tot 3 maanden geleden
O 3 tot 6 maanden geleden
O 6 maanden t/m 1 jaar geleden
O Langer dan 1 jaar geleden
O Dat weet ik niet meer

9. Wat was de reden of waren de redenen om het misdrijf bij de politie te melden?

(*meerdere antwoorden mogelijk*)

O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
O Ik wilde het gestolene terug krijgen
O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
O Andere reden, namelijk…………………………………

10. Wat was de **belangrijkste** reden om het misdrijf bij de politie te melden?

O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
O Ik wilde het gestolene terug krijgen
O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
O Andere reden, namelijk…………………………………

11. Heeft u als gevolg van het misdrijf schade opgelopen? Dit kan materiële of immateriële schade zijn.

Materiële schade is schade aan bezittingen en lichamelijk letsel.
Immateriële schade is schade als gevolg van psychisch leed, zoals verdriet, angst en verlies aan levensvreugde.

O Ja → *vraag* **12**
O Nee → *vraag* **19a**

12. Is deze schade vergoed?

O Geheel → *vraag* **14**
O Gedeeltelijk → *vraag* **13**
O Niet → *vraag* **13**

13. In hoeverre is het een probleem voor u dat de schade niet of slechts gedeeltelijk is vergoed?

O Geen probleem
O Een klein probleem
O Een groot probleem

Routing: alleen steekproef OM en SHN. Politie door naar 19.

De volgende vragen gaan over een aantal mogelijkheden die we in Nederland kennen om slachtoffers te betrekken bij het rechtsproces. **Deze zijn:** **❶Een slachtofferverklaring afleggen in de rechtszaal (spreekrecht)** **❷Een schriftelijke slachtofferverklaring op laten stellen** **❸Een gesprek met de dader (slachtoffer-dader gesprek)** **❹Een procedure om schadevergoeding aan te vragen via het voegingsformulier** **❺Een gesprek met de officier van justitie**

14a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om tijdens de rechtszaak een verklaring af te leggen over de gevolgen van het misdrijf (spreekrecht)?

O Ja
O Nee
O Weet niet

14b. Heeft u gebruikgemaakt van het spreekrecht?

O Ja
O Nee
O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

15a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijk slachtofferverklaring op te laten stellen? Deze slachtofferverklaring gaat over de lichamelijke, emotionele en financiële gevolgen van het misdrijf en wordt aan het strafdossier toegevoegd.

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

15b. Heeft u een schriftelijke slachtofferverklaring laten opstellen?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

16a. Bent u gewezen op de mogelijkheid van het indienen van het voegingsformulier? Door het indienen van een voegingsformulier kunt u uw schade vergoed krijgen.

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

16b. Heeft u gebruik gemaakt van het voegingsformulier om uw schade vergoed te krijgen?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

17a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek met de officier van justitie te voeren?

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

17b. Heeft u een persoonlijk gesprek met de officier van justitie gevoerd?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

18a. Bent u gewezen op de mogelijkheid een gesprek te voeren met de dader van het misdrijf? Dit gesprek gebeurt onder begeleiding van een professionele bemiddelaar.

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

18b. Heeft u onder professionele begeleiding een gesprek gevoerd met de dader van misdrijf?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

ROUTING

Als steek=1 Politie: verder met vraag 19 (ervaringen met politie)

Als steek=2 OM of 3=SHN: verder met vraag 29 (ervaringen met OM)

ERVARINGEN MET DE POLITIE

Routing: alleen voor steek 1 politie

Steek 2 en 3 skippen naar ervaringen OM (blok

Als vraag 6 is code 1 of 2 skip naar 19b.

19. Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

O Ja → *vraag* **19b**
O Nee → *vraag* **19a**

19a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

O Ja → *vraag* **19b**
O Nee → *vraag* **46**

19b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen

De medewerkers van de politie ...

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.	O	O	O	O	O
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O
hebben rekening gehouden met mijn privacy.	O	O	O	O	O
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.	O	O	O	O	O
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O
hebben mij lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen.	O	O	O	O	O
hebben mij mijn verhaal vaak laten herhalen.	O	O	O	O	O

19c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen.	O	O	O	O	O	
hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte.	O	O	O	O	O	
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp.	O	O	O	O	O	
hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O

19d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen	O	O	O	O	O	
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.	O	O	O	O	O	
hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

19e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	O
hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O	O
hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.	O	O	O	O	O	O

20. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie een veilige plek regelen of slachtoffers naar huis brengen. Vond u dat dit bij u nodig was?

O Ja
O Nee → *vraag* **22**

21. Bent u door medewerkers van de politie naar huis dan wel naar een andere voor u veilige plek gebracht?

- O Ja
- O Nee

22. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie slachtoffers naar een dokter of andere hulpverlening begeleiden (bijvoorbeeld slachtofferhulp)? Vond u dat dit bij u nodig was?

- O Ja
- O Nee → *vraag* **24**

23. Hebben de medewerkers van de politie u naar medische voorzieningen of andere hulpverlening begeleid?

- O Ja
- O Nee

24. Is er een verdachte gearresteerd in uw zaak?

- O Ja → *vraag **26***
- O Nee → *vraag **25***
- O Weet niet → *vraag **26***

25. In hoeverre is het een probleem voor u dat er geen verdachte is gearresteerd in uw zaak?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij de politie voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

26a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan?	O	O	O	O	O
u naar huis of naar een andere veilige plek brengen?	O	O	O	O	O
u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden?	O	O	O	O	O
rekening houden met uw privacy?	O	O	O	O	O
u uw verhaal niet vaak laten herhalen?	O	O	O	O	O
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O

26b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O
u snel helpen bij de aangifte?	O	O	O	O	O
zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

26c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over hun vervolgstappen?	O	O	O	O	O
u uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte?	O	O	O	O	O
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u informatie geven over mogelijke hulpverlening?	O	O	O	O	O

26d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp?	O	O	O	O	O
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak?	O	O	O	O	O
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O

26[e]. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen?	O	O	O	O	O
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vragen bij het ondernemen van verdere stappen?	O	O	O	O	O

26f. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen?	O	O	O	O	O

26g. En hoe BELANGRIJK vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader op te sporen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader te arresteren?	O	O	O	O	O

27. Zijn er behalve de bovenstaande zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de politie?

- O Ja
- O Nee → *vraag* **46 (blok slachtofferhulp)**

28. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

…………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………

Als steek =1 Politie: verder met 46 Slachtofferhulp

ERVARINGEN MET HET OPENBAAR MINISTERIE

Wij willen u nu een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het Openbaar Ministerie en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van het Openbaar Ministerie hecht.
Het Openbaar Ministerie wordt afgekort met OM.

U krijgt met het OM te maken, nadat u aangifte heeft gedaan van een misdrijf bij de politie. Medewerkers van het OM zorgen ervoor dat de aanklacht verwerkt wordt. Indien u wilt, houden de medewerkers van het OM u op de hoogte van de voortgang van de zaak.
De officier van justitie is de bekendste medewerker van het OM.

29. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM → *vraag* **30**
O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM *vraag* **30**
O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken *vraag* **30**
O Nee → **als steekproef = OM naar vraag 29a, anders naar vraag 37**

29a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM
- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM
- O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken
- O Nee → *vraag* **37 blok Rechter**

30. Is er een verdachte **vervolgd** in uw zaak?
Het kan zijn dat de verdachte als straf een geldboete of een taakstraf heeft gekregen, of voor de rechter heeft moeten komen. In al die gevallen is er vervolgd.

- O Ja → *vraag* **32**
- O Nee → *vraag* **31**
- O Weet niet → *vraag* **32**

31. Als er **geen** verdachte is vervolgd in uw zaak, in hoeverre is dit dan een probleem voor u?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

32. Heeft u bij het OM aangegeven dat u op de hoogte wilde blijven van de ontwikkelingen in uw zaak?

- O Ja → *vraag* **33a**
- O Nee → *vraag* **33b**

33a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces.	O	O	O	O	O	
hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	O
zijn vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens omgegaan.	O	O	O	O	O	O

33b. Heeft u zelf iemand van het Openbaar Ministerie gesproken of aan de telefoon gehad of heeft u alleen schriftelijk contact gehad met het OM?

1. Ik heb iemand van het OM gesproken en/of gebeld
2. Ik heb alleen schriftelijk contact met het OM gehad.

Routing: Als 33b=1 verder met 33c, anders met 33d

33c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O	O
hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	O
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O	O
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.	O	O	O	O	O	O
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O	O
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O	O

33d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.	O	O	O	O	O	
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken.	O	O	O	O	O	
hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

33 e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.	O	O	O	O	O	
hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O	

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij het OM voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

34a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O

34b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan?	O	O	O	O	O
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O

34c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u de redenen voor haar beslissingen laten weten?	O	O	O	O	O
u informatie geven over het vervolg van het proces?	O	O	O	O	O
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak?	O	O	O	O	O

34d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O

34e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij nemen van hun beslissingen?	O	O	O	O	O
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vragen om hun beslissingen goed te kunnen maken?	O	O	O	O	O

34f. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u voldoende ondersteunen in het regelen van uw schadevergoeding?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

34g Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen?	O	O	O	O	O
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O

34h. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende doen om de dader te vervolgen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader te veroordelen?	O	O	O	O	O

35. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot het OM?

O Ja

O Nee → *vraag 37*

36. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

……………………………………………………………...……………………………………

……………………………………………………………………………..……………………………

ERVARINGEN MET DE RECHTER

ROUTING: DIT BLOK OOK ALLEEN VOOR STEEK 2 OM EN STEEK 3 SHN

Wij willen u een aantal vragen gaan stellen over het contact met de rechter in uw zaak. Tijdens de zitting onderzoekt de rechter of het gaat om een strafbaar feit en of er voldoende bewijs is tegen de verdachte. De rechter beslist of de verdachte schuldig is en legt eventueel een straf op.

37. Bent u vanwege het misdrijf zelf naar de rechtszaak gegaan om het proces daar verder te volgen?

O Ja
O Nee → *vraag 46* **BLOK Slachtofferhulp**

38. Heeft u in de rechtszaal gebruik gemaakt van uw spreekrecht of bent u als getuige opgeroepen?

O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht
O Ja, ik ben als getuige opgeroepen
O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht **en** ik ben als getuige opgeroepen
O Nee → *vraag* **40**

39a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t
heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten.	O	O	O	O	O	
heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces.	O	O	O	O	O	
heeft een juiste schadevergoeding opgelegd.	O	O	O	O	O	O
was onpartijdig.	O	O	O	O	O	
was deskundig.	O	O	O	O	O	

39b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O
heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O
heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	O	O	O	O	O
toonde begrip voor mijn situatie.	O	O	O	O	O
ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.	O	O	O	O	O
hield rekening met waar ik recht op heb.	O	O	O	O	O

39c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam	O	O	O	O	O
heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen.	O	O	O	O	O

39d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.	O	O	O	O	O
heeft voldoende gedaan om de dader te straffen.	O	O	O	O	O
heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O

40. Is er een verdachte gestraft in uw zaak? Hierbij moet u óók denken aan een taakstraf of boete die is opgelegd.

- O Ja → *vraag* **42**
- O Nee → *vraag* **41**
- O Weet niet → *vraag* **43a**

41. In hoeverre is het een probleem voor u dat er **geen** verdachte is gestraft in uw zaak?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

ROUTING: Ga na de beantwoording van vraag 41 door naar vraag 43a

42. Hoe licht of zwaar was de straf voor de dader, volgens uw eigen gevoel?

O Zeer licht
O Licht
O Niet licht, niet zwaar
O Zwaar
O Zeer zwaar

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken in het contact met de rechter voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

43a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter….					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelt?	O	O	O	O	O
rekening houdt met waar u recht op heeft?	O	O	O	O	O
belangstelling toont voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O

43b. En hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u het gevoel geeft dat hij of zij u serieus neemt?	O	O	O	O	O
begrip toont voor uw situatie?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaat?	O	O	O	O	O

43c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u de redenen voor zijn of haar beslissingen laat weten?	O	O	O	O	O
u informatie geeft over het verloop van het proces?	O	O	O	O	O
de juiste schadevergoeding oplegt?	O	O	O	O	O
onpartijdig is?	O	O	O	O	O
deskundig is?	O	O	O	O	O

43d. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u de gelegenheid geeft uw verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vraagt om een goede beslissing te nemen?	O	O	O	O	O

43e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleint?	O	O	O	O	O
voldoende doet om de dader te berechten?	O	O	O	O	O
voldoende doet om de dader te straffen?	O	O	O	O	O

44. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de rechter?

O Ja
O Nee → *vraag 46* **BLOK SLACHTOFFERHULP**

45. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

………………………………………………………………...………………………………………

…………………………………………………………………..………………………………………

ERVARINGEN MET SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

Routing: allen

Wij willen u nu een aantal vragen gaan stellen over uw ervaringen met Slachtofferhulp en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van Slachtofferhulp hecht. **Slachtofferhulp is een organisatie die praktische en juridische adviezen geeft en emotionele steun aanbiedt. Wij vragen u niet alleen te denken aan de medewerker waar u hulp van heeft gekregen, maar aan alle medewerkers van Slachtofferhulp waar u mee gesproken heeft of mee te maken heeft gehad.**

46. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

O Ja → *vraag 47a*
O Nee → **als steekproef = slachtofferhulp naar vraag 46a, anders vraag 51**

46a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

O Ja
O Nee → *vraag 51*

47a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van Slachtofferhulp…

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O	
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O	
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.	O	O	O	O	O	
hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen.	O	O	O	O	O	
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O	
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O	
hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was.	O	O	O	O	O	O
hebben mij professioneel behandeld.	O	O	O	O	O	

47b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van Slachtofferhulp…

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening.	O	O	O	O	O	O
hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren.	O	O	O	O	O	O
hebben mij juridische ondersteuning gegeven.	O	O	O	O	O	O

47c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De medewerkers van Slachtofferhulp…						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

47d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De medewerkers van Slachtofferhulp…						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	
hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O	
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben mij emotionele hulp gegeven.	O	O	O	O	O	O

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij Slachtofferhulp voor u zijn. . U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

48a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk omgaan met uw persoonsgegevens?	O	O	O	O	O

48b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O
u naar andere hulpinstanties doorverwijzen en/of begeleiden, indien dat nodig is?	O	O	O	O	O
u professioneel behandelen?	O	O	O	O	O

48c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening?	O	O	O	O	O
u informatie geven over waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O
u informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank?	O	O	O	O	O

48d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
u praktische ondersteuning geven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren?	O	O	O	O	O
u juridische ondersteuning geven?	O	O	O	O	O

48e. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

48f. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O
u emotionele hulp geven?	O	O	O	O	O

49. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot Slachtofferhulp?

O Ja
O Nee → *vraag* **51** **(ALGEMENE INDRUK STRAFRECHT)**

50. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

……………………………………………………………...……………………………………

………………………………………………………………….……………………………………

ALGEMENE INDRUK OVER HET STRAFRECHT

Routing: allen

Wij willen u een aantal stellingen voorleggen met betrekking tot de politie en de rechtbanken.
Het gaat hierbij NIET specifiek om ervaringen met uw eigen zaak, maar om uw algemene indruk.

51. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
Ik heb veel respect voor de politie.	O	O	O	O	O
In het algemeen, zijn politieagenten eerlijk.	O	O	O	O	O
Ik ben trots op de politie.	O	O	O	O	O
Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen.	O	O	O	O	O
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je.	O	O	O	O	O
Als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen.	O	O	O	O	O
Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces.	O	O	O	O	O

De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken.	O	O	O	O	O
Over het algemeen zijn rechters eerlijk.	O	O	O	O	O
Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk.	O	O	O	O	O

Routing: vraag 52 en 52a alleen steekproef OM en SHN. Politie naar 53.

Wij willen u nog een aantal vragen voorleggen over het eventueel procederen voor een schadevergoeding.

52. Heeft u, na de uitspraak van de rechter in de strafzaak, op enig moment overwogen verder te procederen om uw schade vergoed te krijgen?

- O Ja, ik heb het overwogen, maar er van afgezien (ga naar vraag 52a)
- O Ja, ik ben het nog aan het overwegen (ga naar vraag 53)
- O Ja, dit heb ik overwogen en ben ook een procedure begonnen (naar vraag 53)
- O Nee (ga naar vraag 52a)
- O Weet niet (ga naar vraag 53)

52a. Welke reden was voor u het meest belangrijk voor uw besluit om niet verder te procederen:

- O Een procedure kost veel tijd
- O Een procedure kost veel geld
- O Een procedure kost veel energie
- O Een procedure roept negatieve emoties op
- O Het is de moeite niet waard
- O De zaak zal waarschijnlijk niet gewonnen worden
- O Ik kreeg het advies niet te gaan procederen (bijvoorbeeld van advocaat, rechtsbijstandverzekeraar, slachtofferhulp)
- O De dader heeft geen geld of vermogen
- O Anders, namelijk ….

ACHTERGRONDKENMERKEN

Routing: allen

53. Wat is uw geslacht?

- O Man
- O Vrouw

54. Wat is uw geboortejaar?

19….

55. Wat is uw geboorteland?

- O Nederland
- O Suriname
- O Antillen
- O Aruba
- O Turkije

O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders…………………………………
Geen opgave

56. Wat is het geboorteland van uw vader?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders…………………………………
Geen opgave

57. Wat is het geboorteland van uw moeder?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders…………………………………
Geen opgave

58. Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?

- O Lagere school of basisschool niet afgemaakt
- O Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs
- O Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgerichte leerweg (bijv. LTS, LEAO, LHNO, Ambachtschool, Huishoudschool, Lagere Detailhandelsschool, Lagere land- en tuinbouwschool)
- O Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg
- O Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MAO, opleiding verpleging, politieschool, Middelbare land- en tuinbouwschool)
- O Havo of vwo of gymnasium of athenaeum of hbs of mms
- O Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academie, Lerarenopleiding, Sociale Academie, Kunstacademie, soortgelijke particuliere opleiding)
- O Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbouw Hogeschool)
- Geen opgave

59. Heeft u op dit moment een betaalde baan?

- O Ja, ik ben in loondienst →Vraag **61**
- O Ja, ik ben zelfstandig ondernemer →Vraag **61**
- O Nee
- Geen opgave

60. Welke situatie is op dit moment op u het meest van toepassing? Bent u:

- O Werkloos maar had hiervoor een baan
- O Werkloos en had hiervoor geen baan
- O Huisvrouw / Huisman
- O Arbeidsongeschikt
- O Scholier of student
- O Gepensioneerd of VUT
- O Anders, namelijk…………………………………
- Geen opgave

[De volgende vraag stellen indien op vraag 12 het antwoord 'niet of 'gedeeltelijk' is gegeven. Overigen gaan naar 61a.]

61. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie wil de mogelijkheid om schade te verhalen op de dader verbeteren. Daarom is het belangrijk te weten waarom het u niet is gelukt de schade volledig vergoed te krijgen. Mag het Ministerie u over een aantal maanden benaderen om daarover een paar vragen te stellen?

- Ja (ga door naar 61a)
- Nee (ga door naar (61a)

61a. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u daarnaast in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?
(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- Ja
- Nee

Na beantwoorden vraag 61a verder met vraag 62.

61b. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?

(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- Ja
- Nee

62. Heeft u nog opmerkingen over zaken die in deze enquête <u>niet</u> aan de orde zijn gekomen of opmerkingen over de enquête zelf?

O Nee

O Ja Namelijk…………………………………………………………..

63. Wij stellen het zeer op prijs dat u aan dit onderzoek hebt meegewerkt.

Als blijk van waardering bieden wij u 5 euro aan. U kunt kiezen uit deze mogelijkheden:

1. U ontvangt een vergoeding van 5 euro op uw bankrekening
2. U doneert 5 euro aan een goed doel naar keuze
3. Geen van beide

Indien 63=1 verder met 64

Indien 63=2 verder met 65

Anders naar einde

64. Wilt u hieronder uw gegevens invullen zodat wij het bedrag van 5 euro aan u over kunnen maken?

Naam:

Voorletter:

Plaats:

Banknummer:

Routing: hierna naar einde

65. U kunt een keuze maken uit de volgende goede doelen:

1. Artsen zonder Grenzen
2. Amnesty International
3. Unicef
4. War Child
5. Wereld Natuur Fonds
6. Fonds Slachtofferhulp

Einde vragenlijst.

U bent aan het eind gekomen van deze vragenlijst. Wij willen u hartelijk bedanken voor uw tijd en moeite voor het invullen van deze vragenlijst.

BIJLAGE 3

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan:
Naam
Adres
Postcode en woonplaats

Afdeling Extern Wetenschappelijke Betrekkingen (EWB)

Terminal Noord
Schedeldoekshaven 131
2511 EM Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.wodc.nl

Contactpersoon
A. ten Boom

T 070 370 45 15
F 070 370 79 48
a.ten.boom@minjus.nl

Ons kenmerk
1833 b/5713203/11

Datum: februari 2013
Onderwerp: monitor ervaring met justitiële instanties
Referentie: xxxx

Geachte heer,

In verband met een strafbaar feit dat u is overkomen heeft u de afgelopen periode contact gehad met het Openbaar Ministerie en misschien nog andere instanties. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is geïnteresseerd in uw ervaringen. Wat ging volgens u goed en wat juist niet? Daarom wordt er binnenkort een enquête gehouden, waarover wij u nu alvast willen informeren.

Of de zaak die het betrof nu meer of minder ernstig was, wij zijn geïnteresseerd in ieders ervaring. De Minister en Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie willen, gesterkt door uw ervaringen, werken aan goede dienstverlening door de officiële instanties.

Het is mogelijk dat ook u wordt uitgenodigd voor deelname aan de enquête. In dat geval ontvangt u over enkele weken een brief van onderzoeksbureau Ipsos waarin staat hoe u precies mee kunt doen aan de enquête (op internet of per telefoon). Al uw antwoorden worden door het onderzoeksbureau vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Indien u meedoet aan de enquête ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Indien u niet mee wilt doen, kunt u dit nu al kenbaar maken door voor 22 februari bijgaande antwoordkaart ingevuld aan ons terug te sturen (geen postzegel nodig). U kunt zich ook afmelden door een e-mail te sturen aan afmelden1833b@minjus.nl. Het is belangrijk dat u uw naam en het referentienummer xxxx op het kaartje of in uw e-mail vermeldt. U wordt dan niet door de onderzoekers benaderd. Overigens kunt u ook op elk ander moment uw medewerking aan de enquête stopzetten.

Ik hoop van harte dat u uw ervaringen met ons wilt delen.

Hoogachtend,
Namens de minister en staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

Prof. dr. F.L. Leeuw,
Directeur WODC

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de ouders/verzorgers van
Naam
Adres
Postcode en woonplaats

Afdeling Extern Wetenschappelijke Betrekkingen (EWB)

Terminal Noord
Schedeldoekshaven 131
2511 EM Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.wodc.nl

Contactpersoon
A. ten Boom

T 070 370 45 15
F 070 370 79 48
a.ten.boom@minjus.nl

Ons kenmerk
1833 b/5713205/11

Datum: februari 2013
Onderwerp: monitor ervaring met justitiële instanties
Referentie: xxxx

Geachte ouder of verzorger,

In verband met een strafbaar feit dat uw zoon is overkomen (voor alle duidelijkheid: hij was niet de dader van dat feit!), heeft hij de afgelopen periode contact gehad met het Openbaar Ministerie en misschien nog andere instanties. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is geïnteresseerd in de ervaringen van uw zoon. Wat ging goed en wat juist niet? Daarom wordt er binnenkort een enquête gehouden, waarover wij u nu alvast willen informeren. Indien u hiertegen geen bezwaar hebt, verzoek ik u bijgevoegde brief aan uw zoon te geven.

Of de zaak die het betrof nu meer of minder ernstig was, wij zijn geïnteresseerd in ieders ervaring. De Minister en Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie willen, gesterkt door die ervaringen, werken aan goede dienstverlening door de officiële instanties.

Het is mogelijk dat ook uw zoon wordt uitgenodigd voor deelname aan de enquête. In dat geval ontvangt uw zoon over enkele weken een brief van onderzoeksbureau Ipsos waarin staat hoe hij precies mee kan doen aan de enquête (op internet of per telefoon). Alle antwoorden worden door het onderzoeksbureau vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Indien uw zoon meedoet aan de enquête ontvangt hij van ons een kleine blijk van waardering, die hij overigens ook aan een goed doel kan laten schenken.

Indien uw zoon niet mee wil doen of u heeft hier bezwaar tegen, dan kunt u dit nu al kenbaar maken door voor 22 februari bijgaande antwoordkaart ingevuld aan ons terug te sturen (geen postzegel nodig). U kunt uw zoon ook afmelden door een e-mail te sturen aan afmelden1833b@minjus.nl. Het is belangrijk dat de naam van uw zoon en het referentienummer xxxx op het kaartje of in uw e-mail wordt vermeld. Uw zoon wordt dan niet door de onderzoekers benaderd. Overigens kan ook op elk ander moment de medewerking aan de enquête worden stopgezet.

Ik hoop van harte dat uw zoon ervaringen met ons wil delen.

Hoogachtend,
Namens de minister en staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

Prof. dr. F.L. Leeuw,
Directeur WODC

REGIOPLAN

BIJLAGE 4

[de heer/mevrouw] [initialen][tussenvoegsel][achternaam]
[straat + huisnummer]
[postcode] [plaats]

Utrecht, januari 2012
Ons kenmerk: 120105/SL/vl
Betreft: Onderzoek ervaringen met justitie-instanties

Geachte [heer/mevrouw] [tussenvoegsel] [achternaam],

De Minister en de Staatssecretaris van het Ministerie van Veiligheid en Justitie willen graag weten wat de ervaringen van slachtoffers zijn met Slachtofferhulp Nederland, Politie en Justitie. Deze informatie is immers onmisbaar voor een goede dienstverlening aan slachtoffers.
Het ministerie heeft mij verzocht onze cliënten te vragen mee te doen aan een enquête over hun ervaringen. Wij vinden een goede dienstverlening aan slachtoffers zeer belangrijk, dus voldoen wij bij deze graag aan dat verzoek. Leest u bijgaande brief van het ministerie voor nadere informatie.

Indien u mee wilt doen, hoeft u nu niets te doen. Wilt u **niet** meedoen, dan verzoeken wij u dringend zich af te melden. Wij geven in dat geval uw gegevens niet door aan het onderzoeksbureau. U kunt zich afmelden **vóór 20 januari 2012** door bijgesloten antwoordkaartje in te vullen en (zonder postzegel) terug te sturen. U kunt uw afmelding ook via een e-mailbericht doorgeven aan afmelden@slachtofferhulp.nl.
Het is zeer belangrijk dat u **uw naam met referentienummer** '[invoegen referentienummer]' op het kaartje of in uw e-mailbericht vermeldt, anders kunnen wij uw gegevens niet uit het bestand halen!

Slachtofferhulp Nederland wil u alvast bedanken voor uw medewerking. Wij stellen dit zeer op prijs.

Hoogachtend,

A. Crielaars
Algemeen directeur

Aan de ouders/verzorgers van [initialen][tussenvoegsel][achternaam]
[straat + huisnummer]
[postcode] [plaats]

Utrecht, januari 2012
Ons kenmerk: 120105o/SL/vl
Betreft: Onderzoek ervaringen met justitie-instanties

Geachte heer/mevrouw,

De Minister en de Staatssecretaris van het Ministerie van Veiligheid en Justitie willen graag weten wat de ervaringen van slachtoffers zijn met Slachtofferhulp Nederland, Politie en Justitie. Deze informatie is immers onmisbaar voor een goede dienstverlening aan slachtoffers.
Het ministerie heeft mij verzocht onze cliënten te vragen mee te doen aan een enquête over hun ervaringen. Wij vinden een goede dienstverlening aan slachtoffers zeer belangrijk, dus voldoen wij bij deze graag aan dat verzoek. In dit geval benaderen wij u omdat uw dochter of dochter slachtoffer is geweest van een misdrijf en contact heeft gehad met Slachtofferhulp Nederland en andere instanties. Leest u bijgaande brief van het ministerie voor nadere informatie.

Indien uw dochter wil meedoen en u heeft daar geen bezwaar tegen, dan hoeft u nu niets te doen. Wanneer uw dochter **niet** mee wil doen, of u heeft hiertegen bezwaar, dan verzoeken wij uw dochter dringend zich af te melden. Wij geven in dat geval haar gegevens niet door aan het onderzoeksbureau. U kunt zich afmelden **vóór 20 januari 2012** door bijgesloten antwoordkaartje in te vullen en (zonder postzegel) terug te sturen. Afmelden kan ook via een e-mailbericht aan afmelden@slachtofferhulp.nl. Het is zeer belangrijk **de naam** van uw dochter **met referentienummer 469913** op het kaartje of in het e-mailbericht te vermelden, anders kunnen wij de gegevens niet uit het bestand halen!

Slachtofferhulp Nederland wil u en uw dochter alvast bedanken voor uw medewerking. Wij stellen dit zeer op prijs.

Hoogachtend,

A. Crielaars
Algemeen directeur

REGIOPLAN

BIJLAGE 5

Naam
Adres
Postcode en woontplaats

Datum : 26 februari 2013
Projectnummer : 94127-O-xxxx
Betreft : onderzoek naar ervaringen met justitiële instanties

Geachte heer,

Enkele weken geleden heeft u een brief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie ontvangen.
In deze brief werd aangekondigd dat u door ons bureau zou worden uitgenodigd mee te werken aan een onderzoek over uw ervaringen met justitiële instanties. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan het ministerie de dienstverlening door de verschillende instanties verder verbeteren. Via deze brief vragen wij u om uw medewerking aan dit onderzoek en leggen wij uit hoe u kunt deelnemen.

U kunt de vragenlijst online invullen op de volgende beveiligde website (deze website a.u.b. intypen in uw internetbrowser, niet in uw zoekmachine):

http://www.iv.nl/justitie

Voor de bescherming van uw gegevens wordt een code en een wachtwoord gebruikt:

Inlogcode: xxxx
Wachtwoord: xxxx

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zelf invult en niet iemand anders uit uw huishouden. Het onderzoek gaat over uw ervaringen. Al uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Als u meewerkt, ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Als u de vragenlijst niet via internet kunt invullen, hoeft u niets te doen. Wij bellen u dan binnenkort op om de vragenlijst telefonisch af te nemen.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite en tijd om de vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,
Ipsos

Eva Roosevelt
E-mail: respons.nl@ipsos.com

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsel» «Achternaam»
«Adres»
«Postcode» «Plaats»

Datum : 7 maart 2012
Projectnummer : 94127-«Steek»-«RefNr»
Betreft : onderzoek naar ervaringen met justitie-instanties

Geachte «Aanhef1»,

Enkele weken geleden heeft u via Slachtofferhulp Nederland een brief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie ontvangen. In deze brief werd aangekondigd dat u door ons bureau zou worden uitgenodigd mee te werken aan een onderzoek over uw ervaringen met justitie-instanties. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan het ministerie de dienstverlening door de verschillende instanties verder verbeteren. Via deze brief vragen wij u om uw medewerking aan dit onderzoek en leggen wij uit hoe u kunt deelnemen.

U kunt de vragenlijst online invullen op de volgende beveiligde website:

http://www.iv.nl/justitie

Voor de bescherming van uw gegevens wordt een code en een wachtwoord gebruikt:

Inlogcode: «Inlogcode»
Wachtwoord: «Wachtwoord»

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zelf invult en niet iemand anders uit uw huishouden. Het onderzoek gaat over uw ervaringen. Al uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Als u meewerkt, ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Als u de vragenlijst niet via internet kunt invullen, hoeft u niets te doen. Wij bellen u dan binnenkort op om de vragenlijst telefonisch af te nemen.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite en tijd om de vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,
Ipsos Synovate

Eva Roosevelt
E-mail: respons@synovate.nl

REGIOPLAN

BIJLAGE 6

Tabel B6.1 Belangscores OM

Aspect *Medewerkers van het OM…*	**N**	**1 (eigenlijk niet belangrijk)**	**2**	**3**	**4**	**5 (van het grootste belang)**
behandelen mij beleefd	405	0,4%	1,8%	13,0%	31,5%	62,1%
tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	405	0,2%	1,9%	11,9%	26,1%	59,8%
geven mij het gevoel dat zij mij serieus nemen	405	0,0%	0,6%	4,9%	19,0%	75,4%
tonen begrip voor mijn situatie	405	0,8%	0,8%	8,6%	31,8%	58,1%
gaan vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	405	0,5%	0,0%	2,9%	7,7%	88,9%
geven uitleg over waar ik als slachtoffer recht op heb	405	0,8%	0,9%	4,2%	19,5%	74,6%
tonen medeleven	405	2,8%	4,7%	27,2%	29,6%	35,7%
Laten mij de redenen van beslissingen weten	405	0,6%	1,1%	8,2%	28,6%	61,5%
geven informatie over vervolg van het proces	405	0,5%	0,8%	4,4%	29,9%	64,4%
houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak	405	0,5%	1,5%	4,5%	26,0%	67,4%
houden voldoende rekening met waar ik recht op heb	405	1,2%	1,8%	6,5%	29,1%	61,5%
geven informatie over wat ik moet doen om schade vergoed te krijgen	405	2,3%	2,0%	6,4%	29,2%	60,0%
houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	405	1,2%	2,4%	15,3%	36,8%	44,3%
geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen	405	0,5%	0,8%	10,0%	32,1%	56.7%
vragen voldoende informatie van mij om beslissingen goed te kunnen maken	405	0,2%	1,0%	6,3%	27,1%	65,4%
schatten mijn schade goed in	405	1,8%	2,1%	11,5%	30,0%	54,6%
vergroten mijn gevoel van veiligheid	405	3,0%	3,7%	15,0%	21,8%	56,5%
verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap	405	2,8%	1,7%	11,6%	20,4%	63,5%
verkleinen het gevoel van angst	405	4,3%	3,5%	18,0%	23,6%	50,6%

doen voldoende om de dader te vervolgen	405	1,2%	0,3%	2,3%	9,8%	86,4%
doen voldoende om de dader te veroordelen	405	0,5%	0,2%	2,7%	9,9%	86,7%

Tabel B6.2 Belangscores rechtspraak

Aspect *De rechter…*	**N**	**1 (eigenlijk niet belangrijk)**	**2**	**3**	**4**	**5 (van het grootste belang)**
behandelt mij beleefd	169	1,2%	2,0%	9,8%	26,1%	60,8%
houdt rekening met waar ik recht op heb	169	0,0%	1,1%	6,5%	25,4%	67,0%
toont belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	169	1,4%	2,0%	8,4%	25,2%	63,0%
geeft mij het gevoel dat hij of zij mij serieus neemt	169	0,0%	0,9%	3,2%	17,0%	78,8%
toont begrip voor mijn situatie	169	0,0%	2,0%	6,6%	26,5%	64,9%
gaat vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	169	0,0%	0,5%	2,7%	15,0%	81,8%
Laat mij de redenen van beslissingen weten	169	0,7%	0,0%	6,9%	23,3%	69,0%
geeft informatie over vervolg van het proces	169	0,7%	0,0%	8,4%	27,0%	63,8%
legt de juiste schadevergoeding op	169	2,2%	1,7%	7,7%	21,1%	67,3%
is onpartijdig	169	0,0%	0,5%	2,5%	11,6%	85,4%
is deskundig	169	0,0%	0,0%	1,2%	8,7%	90,1%
geeft mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt	169	1,2%	1,7%	4,4%	26,6%	66,0%
vraagt voldoende informatie van mij om beslissingen goed te kunnen maken	169	0,5%	0,5%	5,4%	22,0%	71,2%
verkleint het gevaar van herhaling van slachtofferschap	169	0,9%	1,8%	8,3%	17,0%	72,0%
doet voldoende om de dader te berechten	169	0,0%	2,6%	2,3%	12,3%	82,8%
doet voldoende om de dader te straffen	169	0,0%	1,0%	3,7%	12,8%	82,6%

Tabel B6.3 **Belangscores SHN**

Aspect *De medewerkers van SHN…*	**N**	**1 (eigenlijk niet belangrijk)**	**2**	**3**	**4**	**5 (van het grootste belang)**
behandelen mij beleefd	364	0,5%	0,6%	5,2%	23,7%	70,1%
tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal	364	1,2%	0,0%	4,1%	19,7%	75,0%
geven mij het gevoel dat zij mij serieus nemen	364	0,7%	0,0%	2,2%	14,8%	82,3%
gaan vertrouwelijk om met mijn persoonsgegevens	364	0,3%	0,9%	2,3%	11,3%	85,2%
tonen begrip voor mijn situatie	364	0,3%	0,4%	4,7%	22,0%	72,6%
medeleven tonen	364	0,7%	1,4%	9,4%	25,6%	62,9%
doorverwijzen en/of begeleiden naar andere hulpinstanties, indien nodig	364	1,3%	0,6%	4,4%	20,8%	72,9%
behandelen mij professioneel	364	0,0%	0,6%	2,9%	16,5%	80,1%
geven mij informatie over overige mogelijkheden tot hulpverlening	364	1,3%	0,5%	5,3%	23,6%	69,3%
geven informatie over waar ik recht op heb	364	0,3%	0,0%	3,4%	18,0%	78,3%
geven adviezen over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	364	3,6%	3,4%	17,8%	25,5%	49,7%
geven informatie over de gang van zaken bij politie, OM, en rechtbank	364	0,6%	0,2%	4,8%	18,7%	75,6%
geven informatie over wat ik moet doen om schade vergoed te krijgen	364	0,8%	0,8%	6,8%	20,1%	71,7%
Geven praktische hulp, zoals bij het invullen van formulieren	364	0,5%	0,5%	7,9%	17,1%	73,9%
geven mij juridische ondersteuning	364	0,2%	2,1%	7,5%	21,5%	68,7%
zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen	364	1,3%	0,9%	9,5%	21,8%	66,5%
schatten mijn schade goed in	364	1,8%	1,6%	8,3%	22,2%	66,1%
vergroten mijn gevoel van veiligheid	364	7,0%	2,4%	19,0%	21,1%	50,5%
verkleinen mijn gevoel van angst	364	7,1%	2,5%	19,4%	22,1%	48,8%
geven mij emotionele hulp	364	3,7%	2,8%	12,3%	21,7%	59,6%

BIJLAGE 7

Tabel 7.1 Participatiemogelijkheden naar delictindelingen SHN en OM (proxy)

		Voegen	Slachtofferdadergesprek	Spreekrecht	Schriftelijke slachtofferverklaring	Gesprek OvJ
Slachtofferhulp Nederland						
110	Geweld zonder letsel	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
120	Geweld met letsel	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
130	Geweld dodelijk	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
140	Geweld bedreiging	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
150	Geweld overval	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
160	Geweld beroving	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
170	Geweld vrijheidsbeneming en gijzeling	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
410	Vermogen woninginbraak	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
420	Vermogen diefstal	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
430	Vermogen diefstal met geweld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
440	Vermogen oplichting en verduistering	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
450	Vermogen vernieling/vandalisme	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
Openbaar Ministerie						
SR 138	Huisvredebreuk	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 141	Openlijke geweldpleging	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 157	Brandstichting	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 180	Wederspanningheid	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 181	Wederspanningheid met letsel	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 225	Valsheid in geschrifte	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 239	Schennis der eerbaarheid	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 246	Aanranding	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 247	Ontucht	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 249	Ontucht misbruik van het gezag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 279	Onttrekking aan het ouderlijke gezag	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 282	Opzettelijke vrijheidsberoving	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 285	Bedreiging	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 285B	Stalking	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 287	Doodslag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 289	Moord	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 300	Eenvoudige mishandeling	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 302	Zware mishandeling	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 304	Mishandeling verzwaard	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 307	Dood door schuld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 310	Diefstal	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 312	Diefstal geweld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 317	Afpersing	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 321	Verduistering	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 326	Oplichting	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 350	Beschadiging	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 416	Heling	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee

Noot: bovenstaande tabel geeft een proxy van de participatiemogelijkheden per delict weer. In veel gevallen bepalen de bijzondere omstandigheden van een delict welke participatiemogelijkheden er feitelijk zijn. Omdat dergelijke gedetailleerde delictinformatie in dit onderzoek ontbreekt, is bovenstaande proxy van participatiemogelijkheden gebruikt.

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
T 020 531 531 5
F 020 626 519 9
E info@regioplan.nl
I www.regioplan.nl